OCTOBRE 2026

2026_005

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET D'HEBERGEMENT RELATIVES AUX APPLICATIONS SITE INTERNET AMF ET AMF PROTECT EPARGNE

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

1 INTRODUCTION 4
1.1 Objectifs du CCTP 4
1.1 Terminologie 5
1.2 Glossaire 5
2 L'APPLICATION SITE INTERNET AMF 8
2.1 Description générale 8
2.2 Architecture fonctionnelle et logique 9
2.3 environnements / composants 10
2.4 Roadmap applicative 11
2.5 Vue qualitative de l'application 11
2.6 Statistiques de fréquentation des applications 14
Fréquentation du site sur l'année 2025 (du 01/01 au 31/12) 14
Fréquentation du site sur un semestre (S1 2026) 15
Fréquentation du site sur un mois (JUIN 2026) 16
3 L'APPLICATION SITE AMF PROTECT EPARGNE 17
3.1 Description générale 17
3.2 Architecture fonctionnelle et logique 19
3.3 Architecture technique 20
3.4 Roadmap applicative 20
3.5 Vue qualitative de l'application 20
3.6 Statistiques de fréquentation des applications 21
Fréquentation du site internet AMF PE sur l'année 2025 (du 01/01 au 31/12) 21
Fréquentation du site internet AMF PE sur un semestre (S1 2026) 23
Fréquentation du site internet AMF PE sur un MOIS (JUIN 2026) 24
4 L'APPLICATION SITE NOUVEAUX INVESTISSEURS 25
4.1 Description générale 25
4.2 Architecture fonctionnelle et logique 25
4.3 Architecture technique 25
4.4 Roadmap applicative 25
4.5 Vue qualitative de l'application 25
4.6 Statistiques de fréquentation des applications 25
Fréquentation du site internet https://nouveauxinvestisseurs.amf-france.org/ sur l'année 2025 (du 01/01 au 31/12) 26
Fréquentation du site internet https://nouveauxinvestisseurs.amf-france.org/ sur un semestre (S1 2026) 27
Fréquentation du site internet https://nouveauxinvestisseurs.amf-france.org/ sur un MOIS (Mars 2026) 29
5 CENTRE DE SERVICES 30
5.1 Attendus généraux pour les activités de maintenance (MCO) 30
5.2 Description détaillée des prestations de maintien en condition opérationnelle (MCO) 31
Prestations d'initialisation du centre de services 31
Prestations de la phase nominale en centre de services 35
Prestations de la phase de réversibilité 38
5.3 Attendus généraux pour les prestations complémentaires « standards » 42

Prestations unitaires 42
Prestations d'hébergement et de gestion des environnements 51
5.4 Attendus généraux pour les prestations complémentaires « agile SCRUM » 55
Seuils de tolérance de la vélocité 56
Mécanismes d'ajustement du périmètre 56
Prestations de sprint d'initialisation 57
Prestations d'exécution d'un sprint 58
5.5 Suivi des engagements 60
Engagements de résultats sur les prestations de MCO 60
Engagements de résultats sur les prestations complémentaires (Hors MCO) 60
Engagements sur la qualité des prestations de MCO et HORS MCO 61
6 MODALITES GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS INFORMATIQUES A L'AMF 65
6.1 Exigences en matière de sécurité 65
6.2 Démarche d'homologation d'une ressource critique à l'AMF 65
6.3 Pilotage opérationnel 66
Conformité àux démarches « KANBAN » et « SCRUM » 66
Exigences de transparence 66
Respect des délais 67
6.4 Rôles et responsabilités clés de l'AMF et du Titulaire 68
6.5 Instances de gouvernance 70
COMITE PROJET (COPROJ) 70
Comité de Suivi (COSUIV) 70
Comité de Sécurité et qualité (COSEQ) 71
Comités de pilotage (COPIL) 71
Comité de gestion de crise 72
7 MODALITES D'EXECUTION DE L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS 73
7.1 Expertises requises 73
Expertises fonctionnelles et techniques 73
Expertises organisationnelles 74
Compétences clés dédiées au bon déroulement des prestations menées en agile 74
7.2 Remplacement d'un intervenant 76
7.3 Stabilité de l'equipe 76
8 MODALITES DE RECEPTION DES LIVRABLES INFORMATIQUES 76
8.1 Classification des anomalies et des incidents 76
8.2 Gestion des incidents en phase de maintenance 78
8.3 Gestion particulière des incidents de securite 78
8.4 Principes généraux de recette 78
8.5 Modalités de signature des PV de fin de sprint (Fin de VABF) 79

1 INTRODUCTION

1.1 OBJECTIFS DU CCTP

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) définit les exigences attendues de la part de l'AMF pour mener à bien des prestations maintenance et d'hébergement relatives à ses applications site internet AMF, AMF Protect Epargne et Nouveaux investisseurs (ci-après dénommé les « prestations »).

Ce CCTP décrit les prestations attendues en vue du maintien en conditions opérationnelles des applications et de la réalisation de prestations complémentaires.

Le CCTP comporte les annexes suivantes :

- Cahier des Clauses de Cybersécurité (CCCS)

Dans le cadre de l'exécution du présent Accord-cadre, le Titulaire s'engage notamment :

- sur la réalisation des prestations de MCO dans le cadre d'un forfait (méthode agile KANBAN),
- sur la prestation d'hébergement et de maintien en condition opérationnelle des environnements en phase maintenance et support dans le cadre d'un forfait
- sur un dispositif de prise en compte des prestations décrites en unité d'œuvre et sur le prix ferme pour leur exécution
- sur la prestation de réversibilité vers une nouvelle équipe
- sur la prestation d'initialisation (si le candidat retenu n'est pas celui Titulaire de l'ancien Accord-cadre)

Pour la réalisation des prestations, l'AMF attend une gestion opérationnelle forte et proactive, représentée notamment par un interlocuteur qui assure la responsabilité de l'ensemble des Prestations, incluant une collaboration forte avec l'AMF sur son périmètre applicatif.

Le Titulaire doit veiller à l'homogénéité des pratiques entre ses différents interlocuteurs et à un transfert de connaissances et de méthodologie régulier, visant à faire bénéficier au plus tôt l'ensemble du périmètre de la prestation des ajustements et/ou optimisations vues sur une partie.

Le Titulaire doit exécuter les prestations en intégrant notamment les dimensions suivantes :

- Assurer la relation et la coordination avec la direction de projet AMF, en charge des différents périmètres applicatifs, pour l'ensemble des questions ayant trait à la réalisation des prestations et à l'exécution du présent Accord-cadre
- Assurer auprès de l'AMF le devoir de conseil sur les bonnes pratiques relatives aux technologies implémentées ainsi qu'aux méthodologies de travail
- S'assurer de manière proactive du respect des engagements, remonter les risques et difficultés, et proposer des plans de contingence
- Gérer les dépendances projet
- S'approprier et valider les calculs des indicateurs sur l'ensemble des prestations. La proactivité du titulaire pour définir le plan d'actions permettant de sécuriser un écart de prestations notamment mis en exergue par les indicateurs est attendue.

Une étude d'impact sur l'existant doit être systématiquement réalisée pour toute évolution ou modification technique ou fonctionnelle. Tout choix technique ou d'architecture devra être justifié et validé par l'AMF avant sa mise en œuvre.

Les activités doivent être traitées de façon homogène avec une logique de pilotage unifié (c'est-à-dire autour d'un interlocuteur unique qui coordonne l'ensemble des sujets en cours et rationalise / optimise la gestion des charges et de l'enchaînement des opérations) visant à optimiser le coût des prestations et le plan de charges.

1.1 TERMINOLOGIE

Sigle	Description
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
IHM	Interface Homme Machine
MVP	Minimum Viable Product
PAQM	Plan d'Assurance Qualité
PO	Product Owner
UO	Unité d'œuvre
VABF	Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement
VSR	Vérification de Service Régulier
RPO	Recovery Point Objective
RTO	Recovery Time Objective
SM	Scrum Master

1.2 GLOSSAIRE

Application site internet AMF : désigne le site internet institutionnel de l'AMF, objet du présent Accord-cadre, permettant à la DCOM de publier des contenus en externe. L'Application fonctionne sur le CMS Drupal 11 depuis fin avril 2026.

Application site AMF Protect Epargne : désigne le site internet AMF Protect Epargne, également objet du présent Accord-cadre, permettant à la DREP (Direction des relations avec les épargnants et de leur protection) de publier des contenus en externe destinés aux épargnants. L'Application fonctionne sur le CMS Drupal 11 depuis fin avril 2026.

Application Nouveaux investisseurs : désigne le minisite nouveauxinvestisseurs, également objet du présent Accord-cadre, il sert de landing page pendant les campagnes de communication de l'AMF à destination des jeunes épargnants.

Développement : désigne le programme informatique, en code source et en code objet, destiné à mettre en œuvre les fonctions listées dans un « Sprint Backlog » et délivré à l'issue du Sprint afférent. Le Développement est une subdivision fonctionnelle de l'Application.

Backlog : désigne la liste priorisée des exigences fonctionnelles et techniques (selon la valeur métier et le coût estimé) qui constitue l'unique source d'exigences pour tout changement à apporter à l'application.

Calendrier : désigne le calendrier de déroulement des projets effectués dans le cadre des prestations hors MCO et comportant des dates impératives.

Dates Impératives : désigne toute date du calendrier ou plus généralement toute date indiquée comme telle dans l'Accord-cadre.

DevOps : une approche et un ensemble de pratiques visant à mieux intégrer développement et opérations (intégration, production) informatique.

Done (Terminé) : une liste claire (et visible par tous) de critères définis par l'AMF permettant de valider la réception d'un incrément issue d'une itération selon le cadre agile SCRUM.

Incrément : l'incrément selon SCRUM représente la solution livrée en fin d'itération (Sprint) respectant la définition du Done.

Kanban : méthode de gestion de Projet agile permettant de contrôler le flux de travail afin d'assurer l'amélioration continue du processus et de se concentrer sur la résolution des éléments bloquants.

Minimum viable product (MVP) : livrable à l'issue d'un sprint correspondant à un incrément du produit ou du système, lequel doit répondre aux objectifs fixés dans le sprint backlog.

Niveau de Service : désigne les mesures destinées à apprécier le niveau de qualité quantifiable des prestations du titulaire et visées dans la convention de service.

Product backlog : ensemble priorisé des besoins généralement exprimé sous la forme de fonctionnalités ou de récits utilisateurs (User Stories).

Product Owner (PO) : personne en charge de gérer le Product Backlog, afin de maximiser la valeur produite selon le cadre agile SCRUM (à distinguer notamment du rôle de Scrum Master).

Récit utilisateur (user story) : voir User Story.

Release : comprend un ensemble d'itérations.

Scrum : cadre agile formalisé dans le guide « Scrumguide » (www.scrumguide.org).

Scrum Master (SM) : rôle de facilitation sur la démarche auprès d'une équipe agile selon le cadre agile SCRUM.

Sprint : une itération selon le cadre agile SCRUM, correspond à un cycle répétitif et incrémental de développements permettant de livrer des incréments du produit ou du système alors qualifié de Minimum Viable Product. La durée d'un sprint oscille entre 1 semaine et 4 semaines. Dans le cadre de cet Accord-cadre, la durée du sprint pour les Prestations hors MCO sera déterminée par l'équipe agile dans l'UO de sprint d'initialisation et sera contractualisée dans l'UO d'exécution du sprint.

Sprint review : bilan réalisé à l'issue d'un Sprint pour contrôle ou non de l'atteinte des objectifs par le MVP, cette étape ne saurait se confondre avec les modalités de recette prévues par ailleurs.

Terminé (done) : voir « done ».

User Story : une description d'un besoin/fonctionnalité/travaux à réaliser pouvant être priorisé dans un Backlog.

UO : unité d'œuvre, une UO correspond à la réponse à un besoin précis en termes de ressources, livrables pour un prix donné.

Vélocité : vitesse à laquelle l'équipe réalise des points de complexité associés à chaque fonctionnalité ou récit utilisateur (User Story). Les points de complexité sont déterminés par l'équipe projet généralement de façon relative entre les éléments du backlog. Ils permettent de mesurer la progression de l'équipe. Dans le présent Accord-cadre, elle est exprimée en nombre de points de fonction. Elle est proposée par le titulaire dans son offre et déterminée par l'équipe agile lors de l'UO de Sprint d'initialisation.

Vision produit : désigne le document proposé par le Product Owner, qui décrit les objectifs des Prestations complémentaires (hors MCO) ainsi que les grandes fonctionnalités attendues de l'application à développer. La vision est une définition synthétique du futur produit.

Capacité à faire : (ou CAF) Charge de réalisation pouvant être produite sur une durée fixe.
Par exemple : Dans un cadre agile Scrum, la CAF prévisionnelle d'une équipe de réalisation au démarrage d'un sprint = (la somme des vélocités / la somme des jours travaillés pour produire ces vélocités) * nombre de jours travaillés dans un sprint. • Contractuellement, la CAF prévisionnelle devrait être égale ou supérieure à la vélocité de référence

2 L'APPLICATION SITE INTERNET AMF

2.1 DESCRIPTION GENERALE

Le présent Accord-cadre concerne l'application site internet AMF, l'application site AMF Protect Epargne et l'application Nouveaux investisseurs.

Dans le contexte du présent Accord-cadre, la direction de la communication (DCOM) est identifiée comme la direction sponsor du projet. Elle est, à ce titre, la principale direction bénéficiaire des prestations informatiques qui pourront être commandées au titre du présent Accord-cadre. Néanmoins, les autres directions métiers pourront également être bénéficiaires de prestations informatiques commandées au titre du présent Accord-cadre selon les lots du projet servis ou les besoins exprimés, notamment la DREP (Direction des relations avec les épargnants et de leur protection) pour l'application site AMF Protect Epargne, l'application site internet AMF et l'application Nouveaux investisseurs.

L'application site internet AMF s'adresse à la fois aux professionnels et aux épargnants. Elle permet de renforcer la visibilité et la portée des messages communiqués par l'AMF auprès des professionnels et des particuliers, et par conséquent d'améliorer l'image institutionnelle de l'AMF en externe et sa réputation. Elle vise à proposer un accompagnement et une information claire aux professionnels sur les évolutions réglementaires et leurs obligations. Elle permet également d'accroitre la visibilité et l'impact des actions pédagogiques, de protection et d'alerte des épargnants. Elle est et doit rester évolutive (mise en place efficace de nouveaux besoins métiers) et flexible pour répondre aux besoins de communication d'aujourd'hui et de demain, et pour fluidifier la gestion quotidienne du site.

L'application site internet AMF a été refondue en 2020 et 2021 en 3 lots successifs, puis a évolué plus récemment :

- 27/02/2020 : mise en service des fonctionnalités et contenus liés aux professionnels (hors rubriques Réglementation), épargnants et candidats
- 25/10/2020 : mise en service des fonctionnalités et contenus Doctrine
- 14/03/2021 : mise en service des fonctionnalités et contenus Règlement Général
- Mise en ligne de nouvelles fonctionnalités entre 2022 et 2025 (ex : Mon zoom épargne, data visualisation des Ventes à découvert, nouveau format des acteurs listes blanches et listes noires, un accès authentifié et une visionneuse pour consulter le recueil de jurisprudence…)
- Juillet 2025 : modernisation graphique de pages clés du site
- Décembre 2025 : amélioration du niveau d'accessibilité du site pour obtenir un taux de conformité de 95% au RGAA
- Fin avril 2026 : montée de version Drupal 11

Depuis le site continue d'évoluer avec de nouvelles fonctionnalités et des optimisations pour prendre en compte les nouveaux besoins et retours utilisateurs (collectés dans le cadre d'enquêtes annuelles auprès de nos internautes).

Résultats d'un sondage mené au mois d'octobre 2025 auprès d'internautes qui consultent le site internet institutionnel AMF (1 090 répondants) :

EVOLUTION PLURIANNUELLE DE l'ENQUETE DE SATISFACTION

Indicateurs	2021	2023	2025
# répondants	195	812	1 057
Note moyenne sur 5 pour l'enquête en français	3,6	3,9	4
Note moyenne sur 5 pour l'enquête en anglais	NA	3,6	4
Navigation simple et intuitive (tout à fait + plutôt vrai)	62%	77%	86%
Informations claires et contenu accessible (tout à fait + plutôt vrai)	88%	81%	86%
Simplicité pour trouver des infos (tout à fait + plutôt vrai)	54%	67%	79%
Le site internet de l'AMF vous inspire confiance (tout à fait + plutôt vrai)	95%	96%	97%
Impression concernant l'esthétisme du site (excellente + plutôt bonne)	83%	87%	94%
Niveau de satisfaction de la refonte graphique été 2025	NA	NA	4/5
Depuis l'été 2025, les informations sont -elles plus faciles à trouver (tout à fait + plutôt oui)	NA	NA	81%
NPS	NA	NA	30

19 COPIL Sites internet AMF • 22/12/2025

Des évolutions fonctionnelles sont livrées plusieurs fois par an pour améliorer l'expérience utilisateur desktop et responsive du site internet.
Grâce à ce site web (plus simple d'accès, intuitif et efficient), l'AMF assure un meilleur service auprès de ses internautes en leur permettant notamment :

- De rechercher plus facilement une information ;
- De naviguer plus simplement via l'arborescence du site pour découvrir les contenus disponibles ;
- De s'abonner au flux d'information de leur choix ;

Le site web institutionnel est considéré comme un téléservice et, en tant que tel, se doit de respecter les référentiels généraux RGI, RGS et RGAA (l'application site respecte à 95 % les critères du RGAA version 4.1.2).

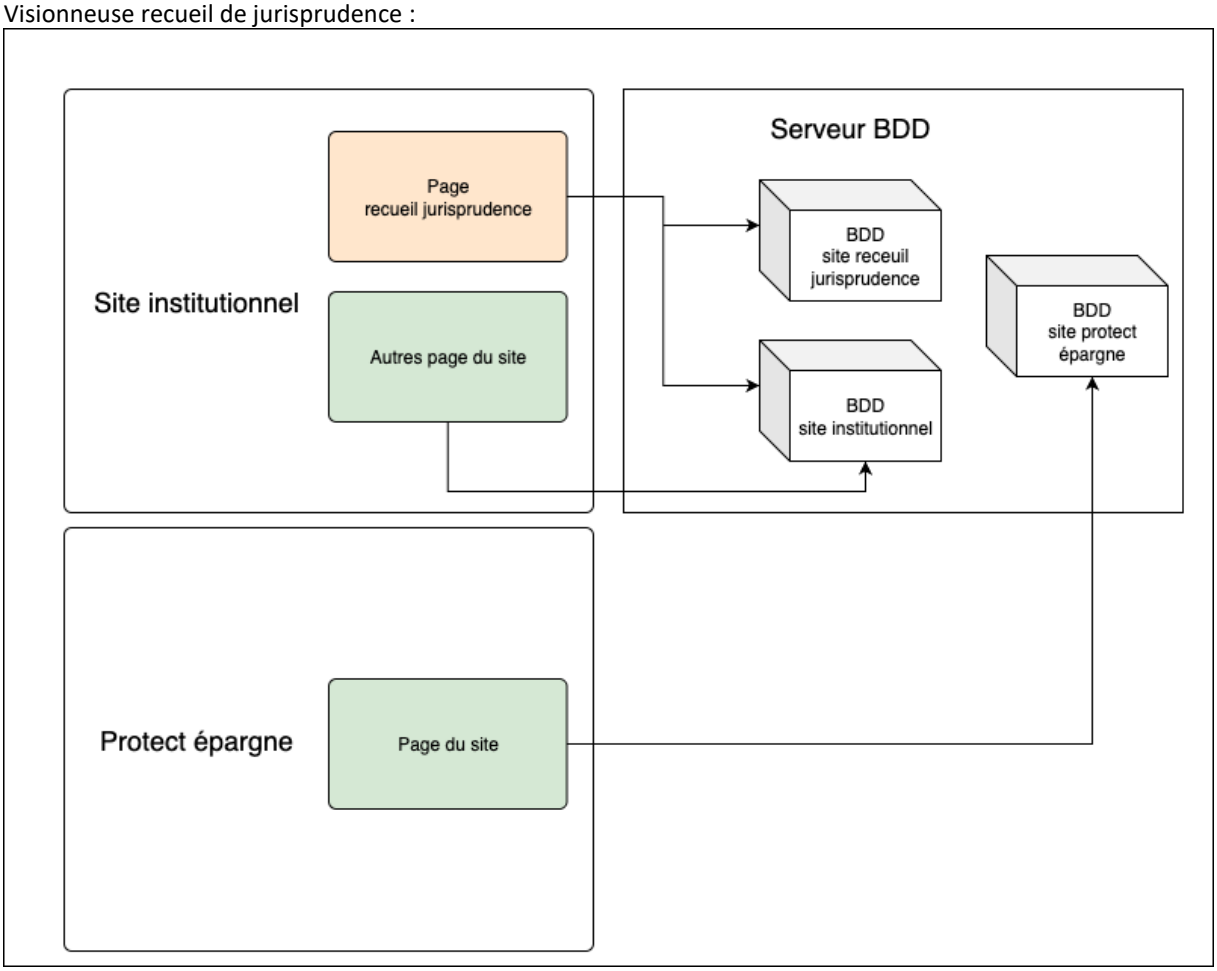
2.2 ARCHITECTURE FONCTIONNELLE ET LOGIQUE

Parmi les fonctionnalités proposées par l'application :

.3. Publications des contenus via un workflow

- Conservation de l'intégrité des données
- Sauvegarde des données
- Gestion des abonnements aux publications site internet
- Formulaires de contacts
- Arbres de décisions, quiz, sondages
- Consultation du suivi d'avancement d'un dossier médiation
- Simulateurs pour les épargnants
- Ecrans de datavisualisation
- Espace authentifié pour accéder via une visionneuse au recueil de la jurisprudence

Visionneuse recueil de jurisprudence :



La gestion des utilisateurs de la visionneuse est faite en dehors de la BDD du site institutionnel

Diagramme logique :

- [redacted]
  Moteur de recherche utilisé : SolR
- Solution emailing SAAS dédié utilisée pour les envois de formulaires du site et les notifications du workflow de publication

2.3 ENVIRONNEMENTS / COMPOSANTS

1. Les environnements sont Infogérés par des sociétés tierces externe à l'AMF pour lesquelles le prestataire reprendra à sa charge le suivi.

2. Les environnements sont composés de :

Système applicatif	Technologie
Serveur Web (Frontal Web)	Apache
	PHP
Base de données	MariaDB
Moteur de recherche	Solr
Extraction contenue de document	Apache Tika
Base de données	Redis
Cache	Varnish

2.4 ROADMAP APPLICATIVE

Les chantiers ciblés par l'AMF, avant la fin de l'Accord-cadre actuel (qui se termine en mars 2027) sur l'application site internet AMF sont, à titre indicatif :

1) La poursuite des chantiers de sécurisation de l'application site internet AMF et le maintien, en vie courante, d'un niveau de sécurisation conforme aux standards
2) Projet de Chatbot pour répondre à des questions simples des internautes via l'aide à l'IA, en allant récupérer les réponses dans les pages de notre site internet
3) La mise en œuvre de petites évolutions diverses, notamment pour améliorer le référencement de l'application site internet AMF (SEO + GEO)

Des chantiers comparables feront le cas échéant, l'objet de bons de commande en exécution des prestations complémentaires objet du présent Accord-cadre (pour le premier chantier, l'objectif est d'inclure dans le forfait de MCO les prestations correspondantes).

2.5 VUE QUALITATIVE DE L'APPLICATION

L'application site internet AMF est en service depuis février 2020 pour le 1er lot et depuis mars 2021 pour le périmètre complet avec les 3 lots.
Voici les anomalies et les incidents créés depuis 2025 par niveau de criticité, ainsi que les demandes d'évolution :

	Année d'ouverture des tickets	
Criticité des anomalies en recette	2025	1er semestre 2026
Bloquantes	24	2
Critiques	16	7
Majeures	57	22
Mineures	12	8
TOTAL	109	39

	Année d'ouverture des tickets	
Critcité des incidents de production	2025	1er semestre 2026
Bloquants	18	2
Critiques	20	8
Majeurs	39	15
Mineurs	11	2
TOTAL	88	27

	Année d'ouverture des tickets	
Evolutions	2025	1er semestre 2026
	42	12

Il est attendu que le code applicatif soit développé de manière à garantir la maintenabilité et la sécurité de la Solution. Pour cela, tout développement doit être réalisé en respectant les normes et standards actuels, propres à chaque langage de développement. La mise en œuvre des principes de développements du type SOLID, TDD (Test Driven Development), POO (Programmation Orientée Objet) et la refactorisation du code sont attendus. L'utilisation de composants ou librairies doit être validée par l'AMF.

Le code développé au sein des bases de données, de type procédure stockée, doit être maintenable et doit donc, à ce titre être limité en nombre de lignes et ne doit pas inclure de règle fonctionnelle. Aucune requête SQL ne sera acceptée au sein du code applicatif, en dehors de la base de données.

L'AMF réalise des revues de code et met à disposition des centres de service les résultats des outils d'analyse de de code l'AMF pour évaluer le niveau de qualité des codes produits.

Une instance régulière de contrôle de la qualité du code application, appelée COmité de SEcurité et de Qualité des codes applicatifs (COSEQ), est mise en place pour chaque application. Cette instance s'appuie sur les résultats des analyses des outils de code, ainsi que sur les revues de code pour valider le niveau de qualité de la Solution et les actions à réaliser pour que cette qualité soit à un niveau acceptable par l'AMF. Il est à la charge du centre de service de préparer les supports de ce COSEQ, en suivant une trame imposée par l'AMF lors de l'exécution des prestations.

L'AMF a défini les barrières de qualité suivantes pour qualifier l'éligibilité d'un code applicatif à être installé en production. Ces barrières de qualité devront être validées avant chaque passage en production et présentées en COSEQ. Elles devront être mises à jour en cas d'évolutions des indicateurs par l'AMF.

Sur la Qualité du code :

Indicateur	Règle d'inégibilité pour une livraison en production
Maintenabilité	est moins bon que A
Fiabilité	est moins bon que A
Sécurité	est moins bon que A
Security Review Rating	est moins bon que A
Défauts bloquants	est plus grand que 0
Défauts critiques	est plus grand que 0
Critical Severity Vulnerabilities	est plus grand que 0
High Severity Vulnerabilities	est plus grand que 0
Lignes dupliquées (%)	est plus grand que 5%
Couverture (TU)	est moins grand que 70%
Succès des tests unitaires (%)	est moins grand que 100%

Sur la sécurité du code :

Indicateur	Seuil d'acceptance
Risk Level Score	Score global ≤ 40
Critical	**4 vulnérabilités critiques** (ou ≤ 6 si justifié et documenté)
High	**8 vulnérabilités High** (ou ≤ 10 si justifié et documenté)
Medium	**40 vulnérabilités Medium** (ou ≤ 60 si justifié et documenté)
Low	**100 vulnérabilité critiques** (ou ≤ 200 si justifié et documenté)

Sur la sécurité du code :
Indicateurs API SCA

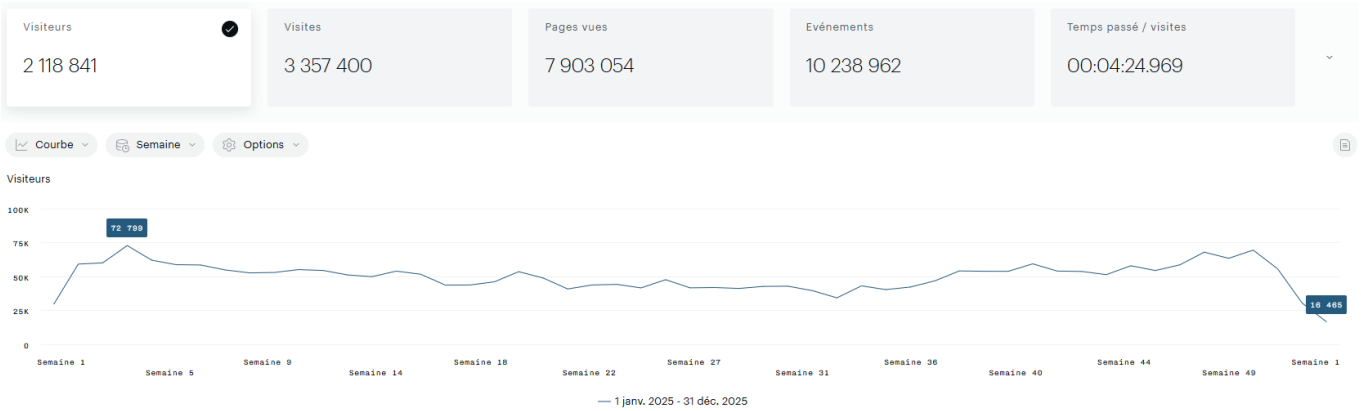
Type	Criticité	Seuil Maximal autorisé	Délai	Action requise
Paquet malveillant	IsMalicious	0	Zéro délai	Suppression immédiate du paquet. Investigation obligatoire pour identifier l'impact.
Vulnérabilité CVE	High	A définir après le 1er COSEQ	Correction obligatoire entre 2 COSEQ sauf indication contraire.	
Vulnérabilité CVE	Medium	A définir après le 1er COSEQ	Correction obligatoire entre 2 COSEQ sauf indication contraire	
Vulnérabilité CVE	Low	n/a	Acceptable, mais à surveiller et corriger lors des prochaines itérations.	

2.6 STATISTIQUES DE FREQUENTATION DES APPLICATIONS

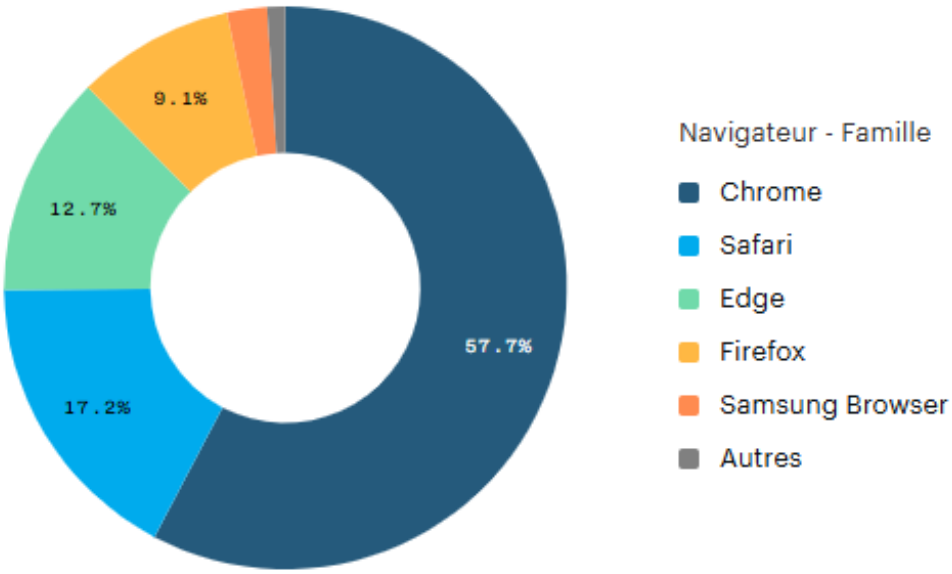
Les statistiques de fréquentation du site actuel sont extraites de la solution Piano Analytics de la société Piano (ex AT Internet).

FREQUENTATION DU SITE SUR L'ANNEE 2025 (DU 01/01 AU 31/12)

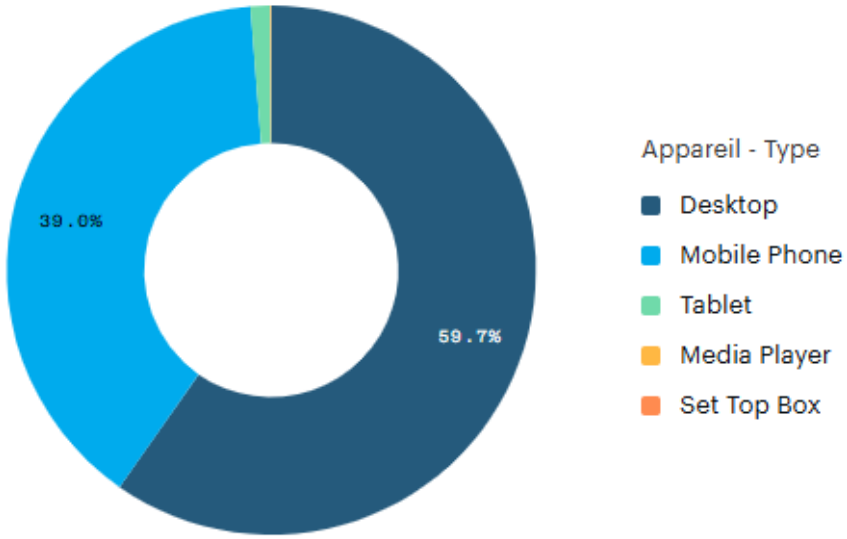
Trafic



Navigateurs

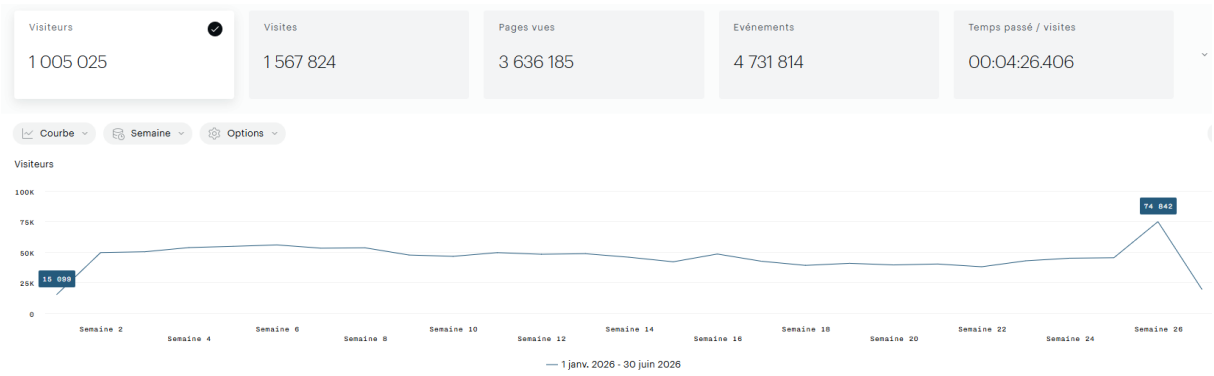


Responsivité (type d'appareil)

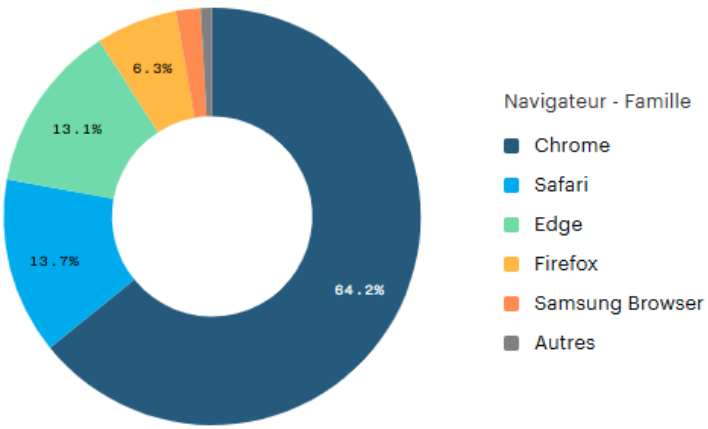


FREQUENTATION DU SITE SUR UN SEMESTRE (S1 2026)

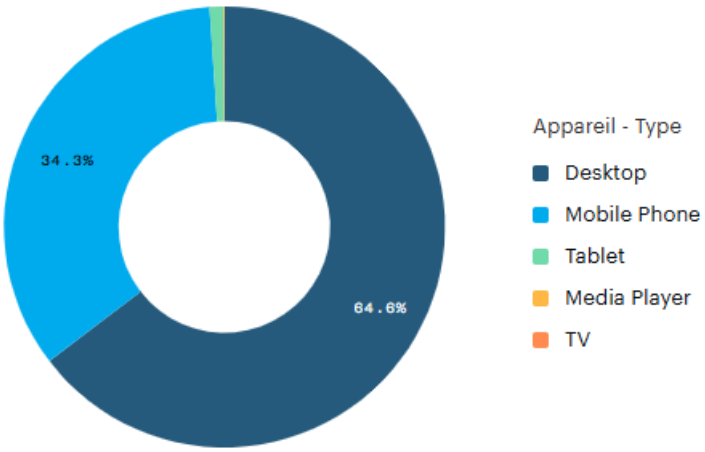
Trafic



Navigateurs

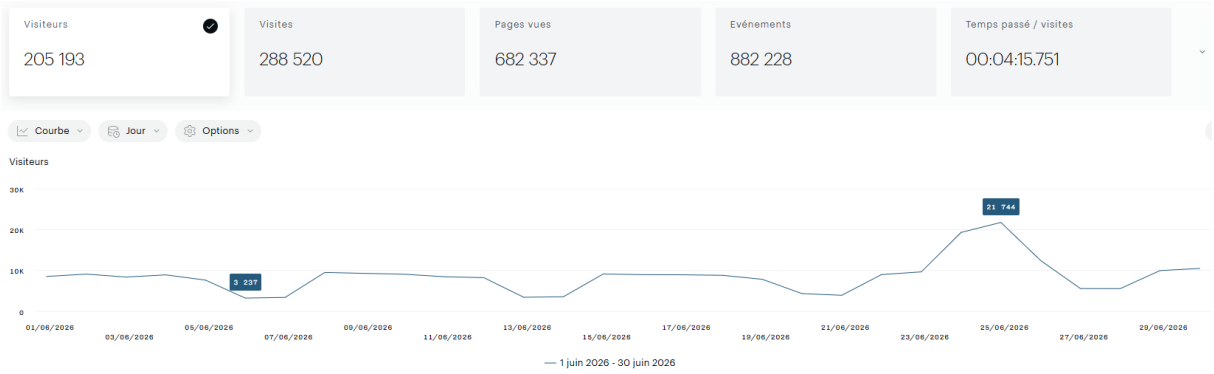


Responsivité (type d'appareil)

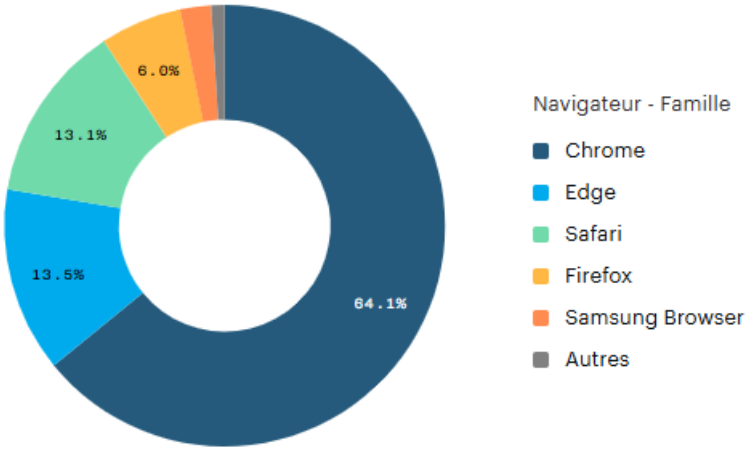


FREQUENTATION DU SITE SUR UN MOIS (JUIN 2026)

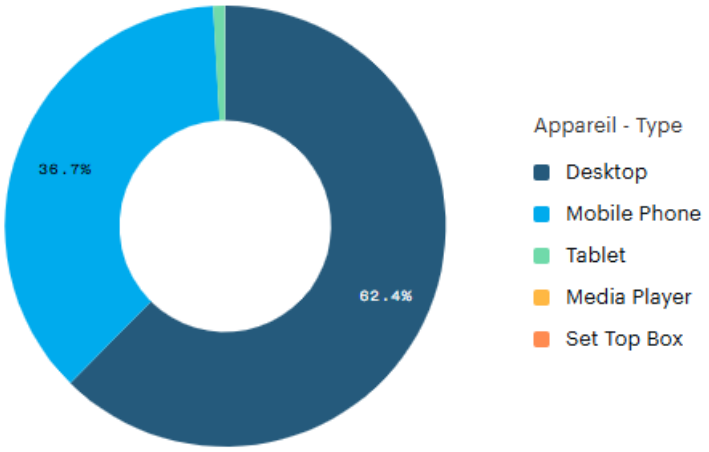
Trafic



Navigateurs



Responsivité (type d'appareil)



3 L'APPLICATION SITE AMF PROTECT EPARGNE

3.1 DESCRIPTION GENERALE

La Direction des relations avec les épargnants et de leur protection (DREP) a pour mission première la prise en compte des intérêts des consommateurs financiers dans les pratiques de régulation et de place, et au service de l'éducation financière des épargnants et investisseurs.

La Direction de la Communication (DCOM) accompagne la DREP dans la mise en œuvre technique et fonctionnelle du projet décrit dans le présent CCTP.

L'application AMF Protect Epargne s'adresse aux épargnants.

Le site internet AMF Protect Epargne était initialement une application PWA pour Android et une application mobile IOS qui a été transformée dans un deuxième temps en site responsive sur Drupal en janvier 2023 (en raison notamment de coûts de maintenance trop élevés pour la version PWA).

Au travers de cette application, la DREP a souhaité :

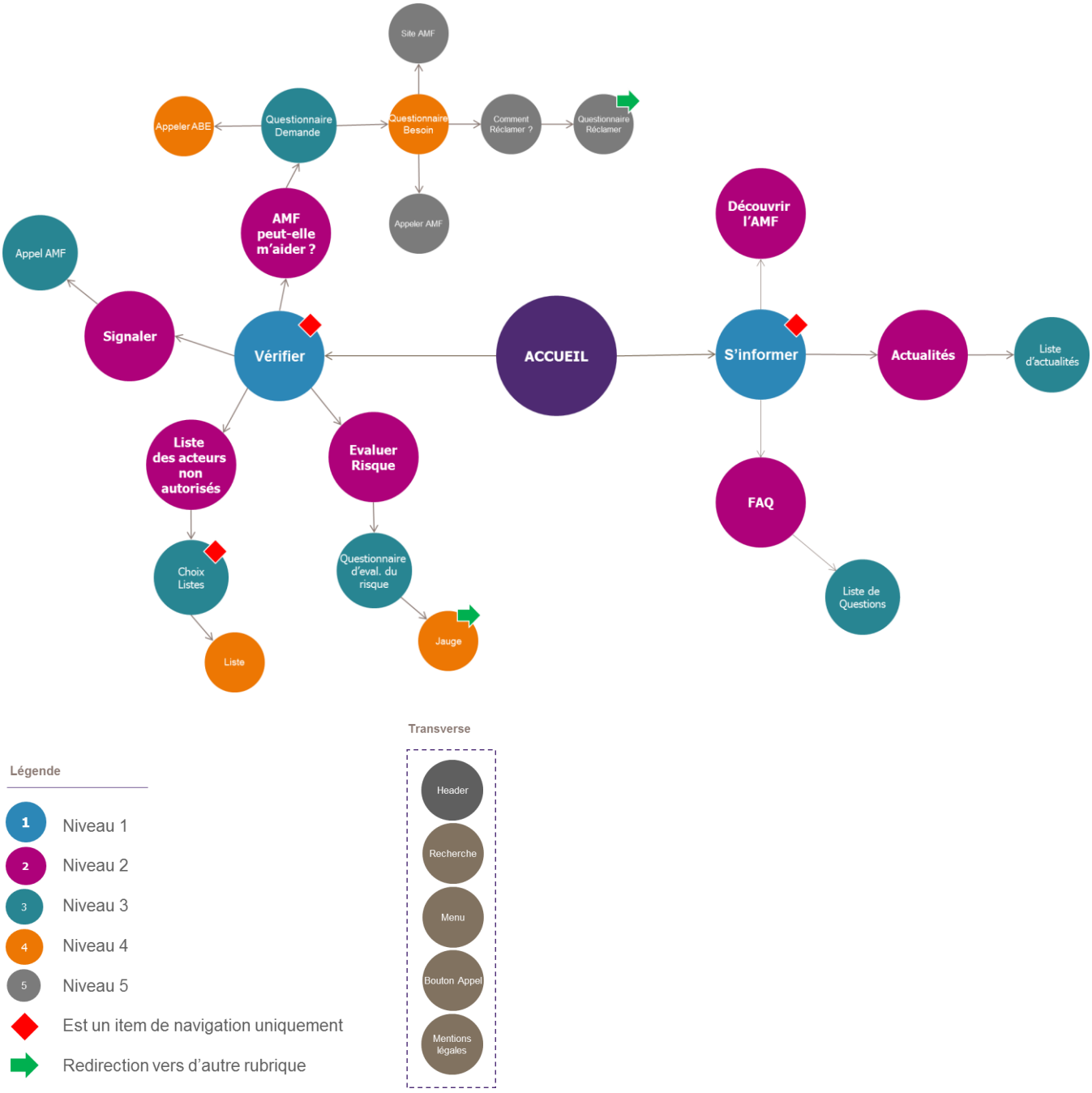
- Pour les épargnants, leur permettre de :
    - Bénéficier d'une application dédiée à l'épargne, avec un service simplifié, permettant de répondre simplement à la problématique : « J'ai la possibilité de faire un investissement, s'agit-il d'une arnaque ? » ;
    - Se tenir informés au travers de la diffusion par mail des actualités de l'application ;
    - Bénéficier d'une meilleure expérience utilisateurs (expérience responsive)
- Pour l'AMF, de :
    - Gagner en visibilité auprès des épargnants ;
    - Offrir d'avantage d'agilité à l'AMF (diffusion rapide des alertes).

Les services proposés par l'application sont les suivants :

- Vérifier si leur interlocuteur est autorisé
- Arbre de décision « Suis-je victime d'une arnaque ? »

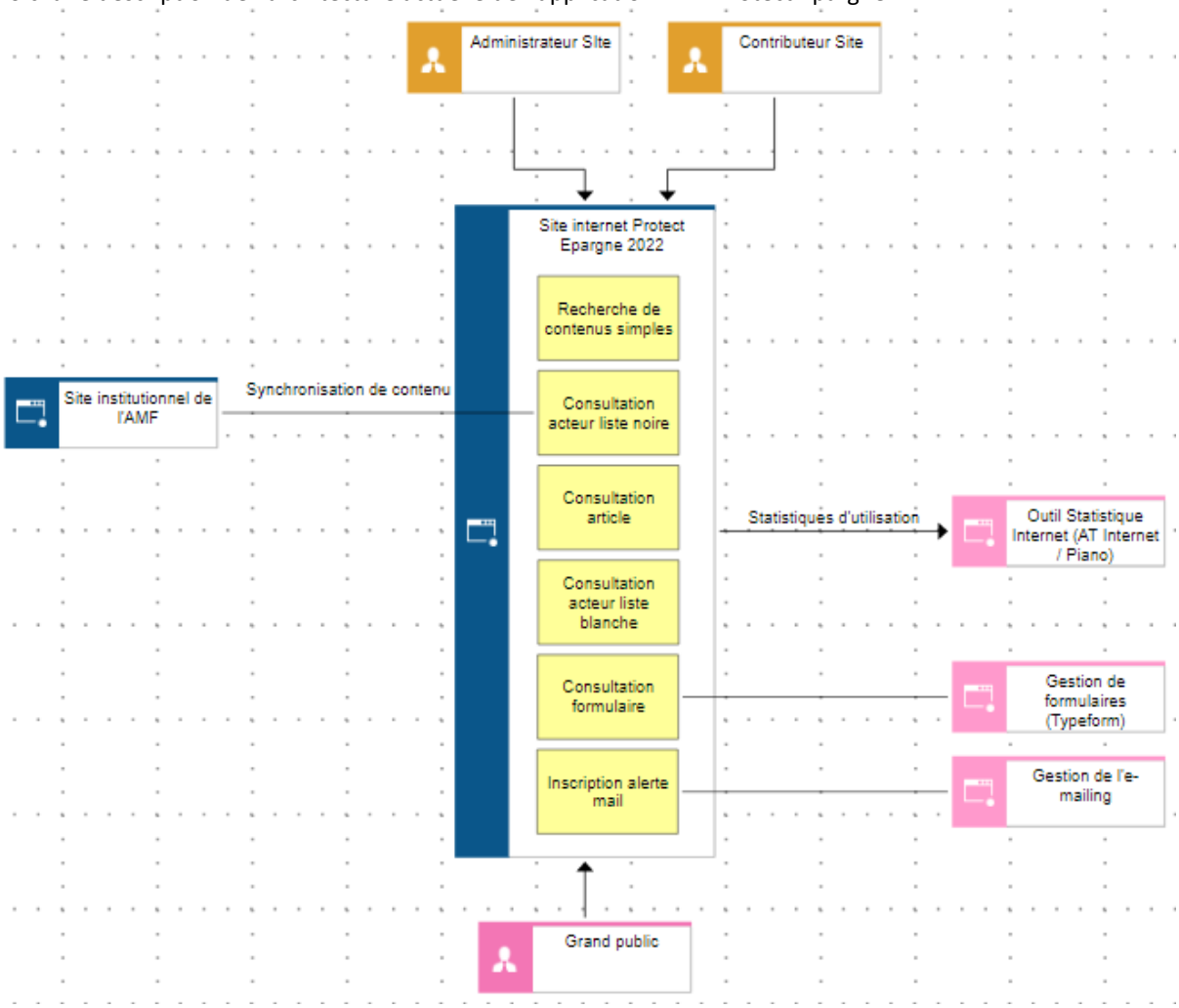
- Accéder à la liste des acteurs non autorisés (acteurs « liste noire ») et acteurs autorisés (« acteurs « liste blanche » »
- Recevoir des notifications (envoi des Actualités par mail)
- Savoir si l'AMF peut les aider
- Entrer en contact avec la plateforme AMF Epargne Info Service

Le schéma fonctionnel de l'application est le suivant :



3.2 ARCHITECTURE FONCTIONNELLE ET LOGIQUE

Voici une description de l'architecture actuelle de l'application AMF Protect Epargne:



Parmi les fonctionnalités proposées par l'application :

- Publications des contenus
- Protection de l'intégrité des données
- Sauvegarde des données
- Gestion des abonnements aux publications AMF Protect Epargne
- Remplissage de formulaires (gérés dans Typeform)

3.3 ARCHITECTURE TECHNIQUE

Cf le schéma de l'application Site internet dans la partie 2.3

3.4 ROADMAP APPLICATIVE

Un chantier ciblé par l'AMF sur l'application site AMF Protect Epargne est, à titre indicatif :

- Ajout d'une recherche avancée
- Acteurs listes noires : ajout d'un bouton des acteurs classés par date
- Ajout d'un fil d'info sur la page d'accueil pour voir les derniers acteurs publiés

Ces chantiers d'évolution feront le cas échéant, l'objet de bons de commande en exécution des prestations complémentaires objet du présent Accord-cadre.

3.5 VUE QUALITATIVE DE L'APPLICATION

L'application site AMF Protect Epargne est en service depuis janvier 2023.
L'architecture multi-sites Drupal permet d'embarquer les mises à jour Drupal et d'autres composants lors des MEP de l'application site internet.
Très peu d'incident ou d'anomalie sont remontés sur le site AMF Protect Epargne, pas d'évolution en 2026 :

	Année d'ouverture des tickets	
Criticité des anomalies en recette	**2025**	**1er semestre 2026**
Bloquantes	0	1
Critiques	1	1
Majeures	1	1
Mineures	0	0
TOTAL	**2**	**3**

	Année d'ouverture des tickets	
Critcité des incidents de production	**2025**	**1er semestre 2026**
Bloquants	3	0
Critiques	0	0
Majeurs	1	1
Mineurs	0	0
TOTAL	**4**	**1**

	Année d'ouverture des tickets	
Evolutions	**2025**	**1er semestre 2026**
	7	0

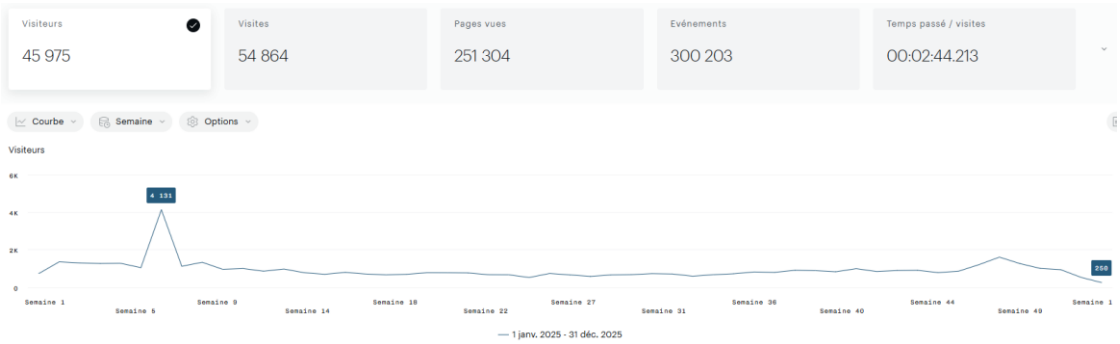
Cf les exigences de contrôle de la qualité et de la sécurité dans le paragraphe 2.6.

3.6 STATISTIQUES DE FREQUENTATION DES APPLICATIONS

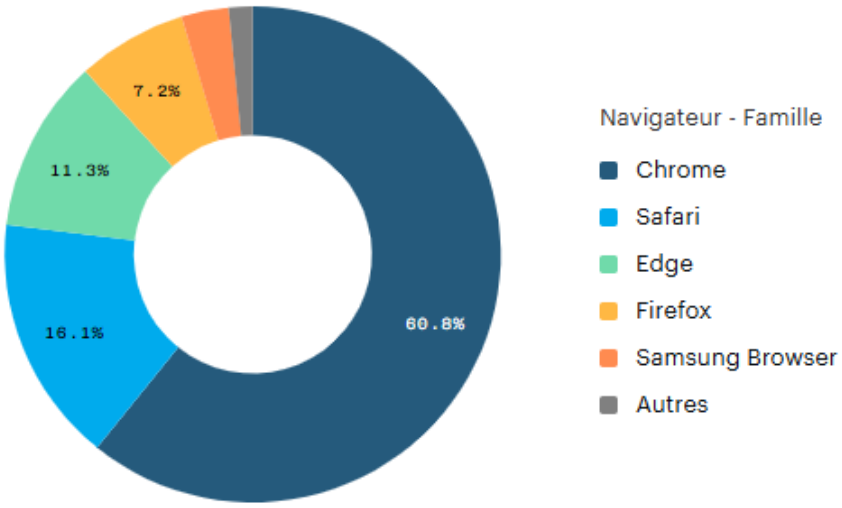
Les statistiques de fréquentation du site actuel sont extraites de la solution Piano Analytics de la société Piano (ex AT Internet).

FREQUENTATION DU SITE INTERNET AMF PE SUR L'ANNEE 2025 (DU 01/01 AU 31/12)

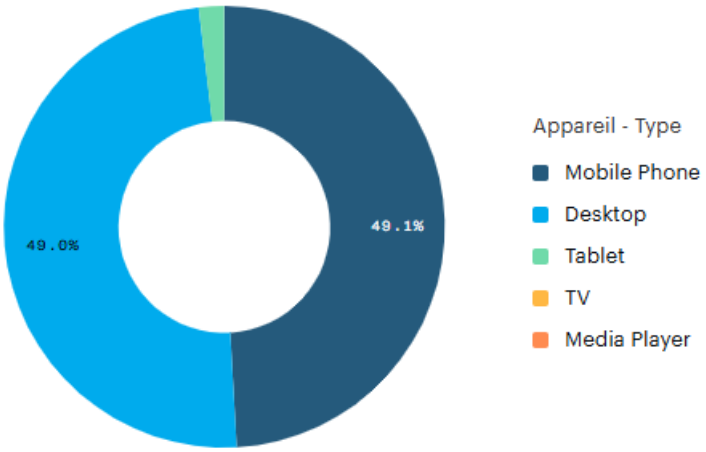
Trafic



Navigateurs

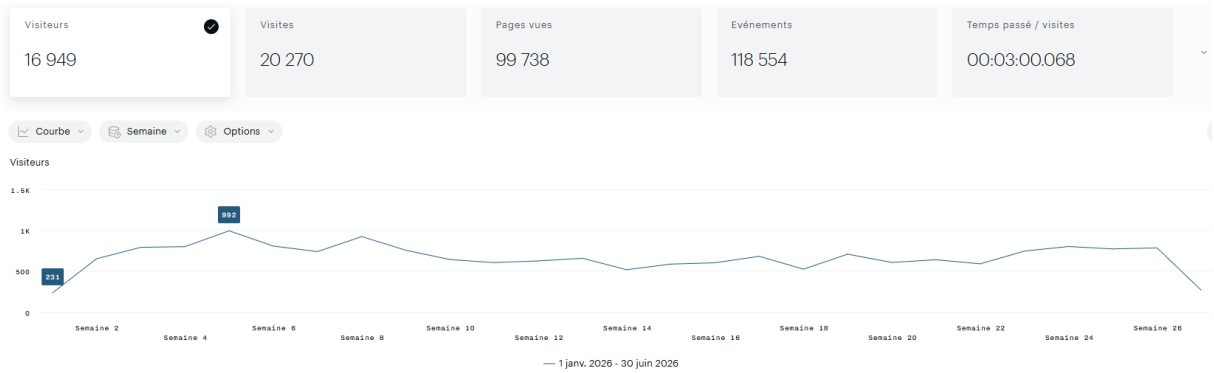


Responsivité (type d'appareil)

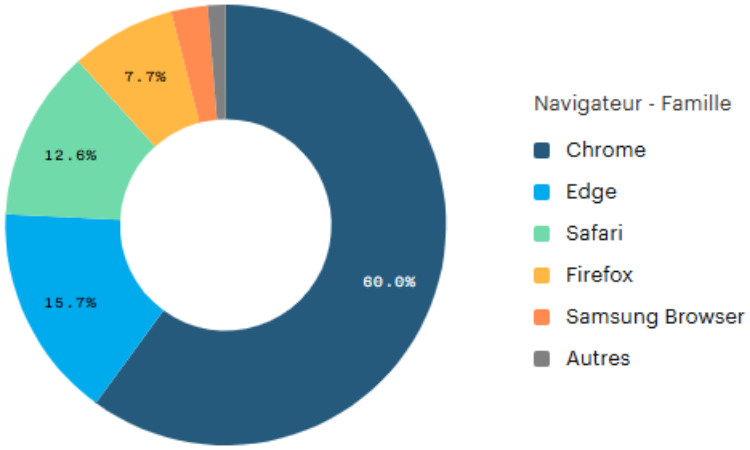

49.1%
49.0%
Appareil - Type
Mobile Phone
Desktop
Tablet
TV
Media Player

FREQUENTATION DU SITE INTERNET AMF PE SUR UN SEMESTRE (S1 2026)

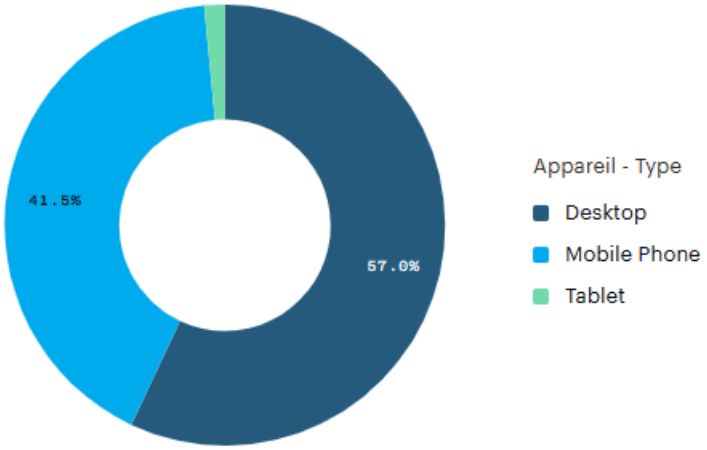
Trafic



Navigateurs

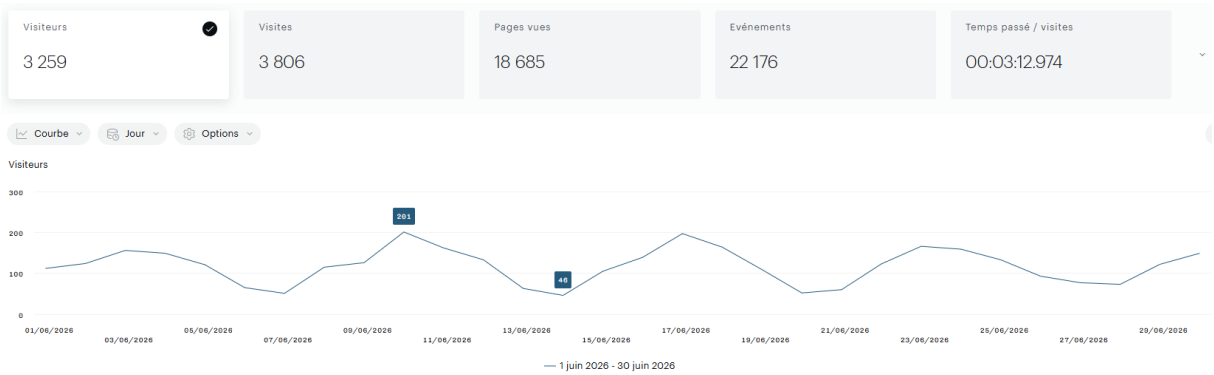


Responsivité (Type d'appareil)

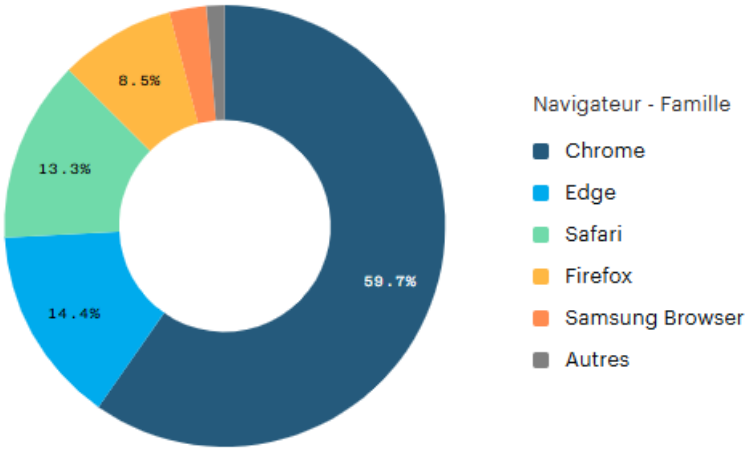


FREQUENTATION DU SITE INTERNET AMF PE SUR UN MOIS (JUIN 2026)

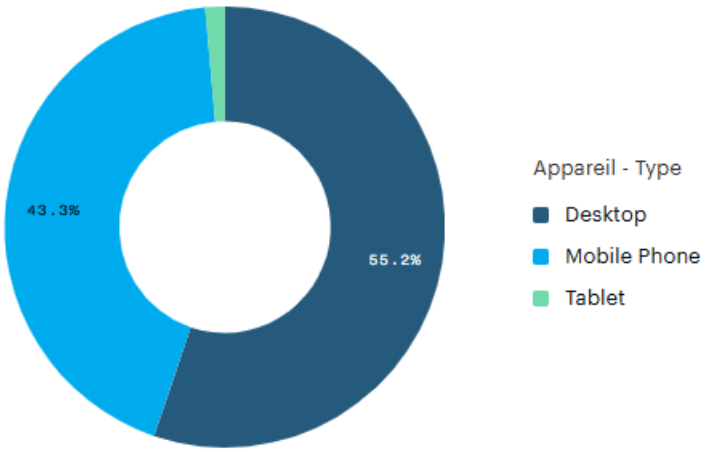
Trafic



Navigateurs



Responsivité (Type d'appareil)



4 L'APPLICATION SITE NOUVEAUX INVESTISSEURS

4.1 DESCRIPTION GENERALE

La Direction des relations avec les épargnants et de leur protection (DREP) a pour mission première la prise en compte des intérêts des consommateurs financiers dans les pratiques de régulation et de place, et au service de l'éducation financière des épargnants et investisseurs.

La Direction de la Communication (DCOM) accompagne la DREP dans la mise en œuvre technique et fonctionnelle du projet décrit dans le présent CCTP.

L'application site Nouveaux investisseurs s'adresse aux épargnants.

4.2 ARCHITECTURE FONCTIONNELLE ET LOGIQUE

Voici plus bas une description de l'architecture actuelle du site internet.

- Cette application est une simple page statique HTML (pas gérée sous Drupal)
- Elle sert de landing page pendant les campagnes de communication de l'AMF à destination des jeunes.
- Elle est hébergée sur les mêmes serveurs que les sites Drupal, même si le WADP permet d'isoler chacun des 3 domaines distincts (un pour chaque application)

4.3 ARCHITECTURE TECHNIQUE

- Cf le schéma de l'application Site internet dans la partie 2.3

4.4 ROADMAP APPLICATIVE

Cette application évolue très peu d'une année à l'autre, avec quelques ajustements de texte (ajout d'une question dans le bloc *Quel investisseur es-tu ?* par exemple en 2025)

4.5 VUE QUALITATIVE DE L'APPLICATION

L'application site Nouveaux investisseurs est en service depuis octobre 2024, aucun bug remonté depuis, que de petites évolutions très mineures (ajout d'une question et d'une réponse par ex dans un bloc).

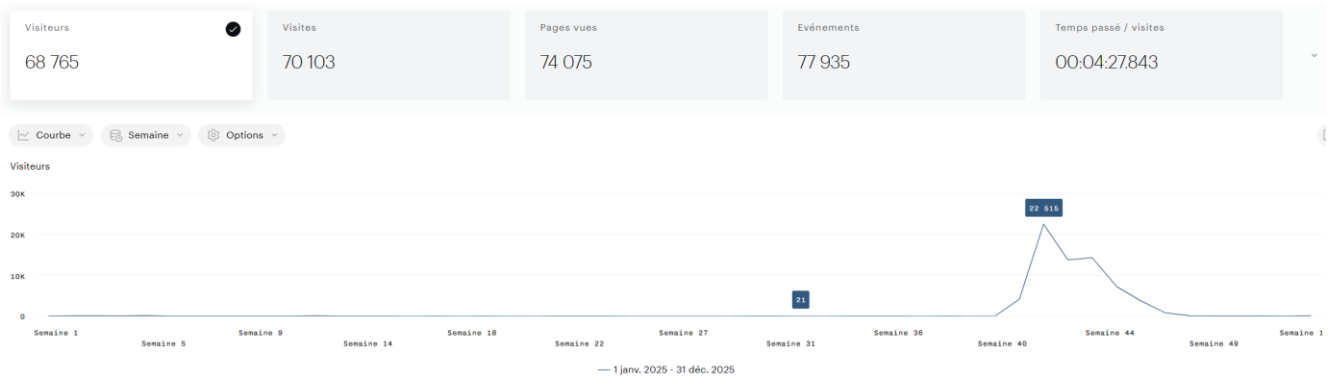
Cf les exigences de contrôle de la qualité et de la sécurité dans le paragraphe 2.6.

4.6 STATISTIQUES DE FREQUENTATION DES APPLICATIONS

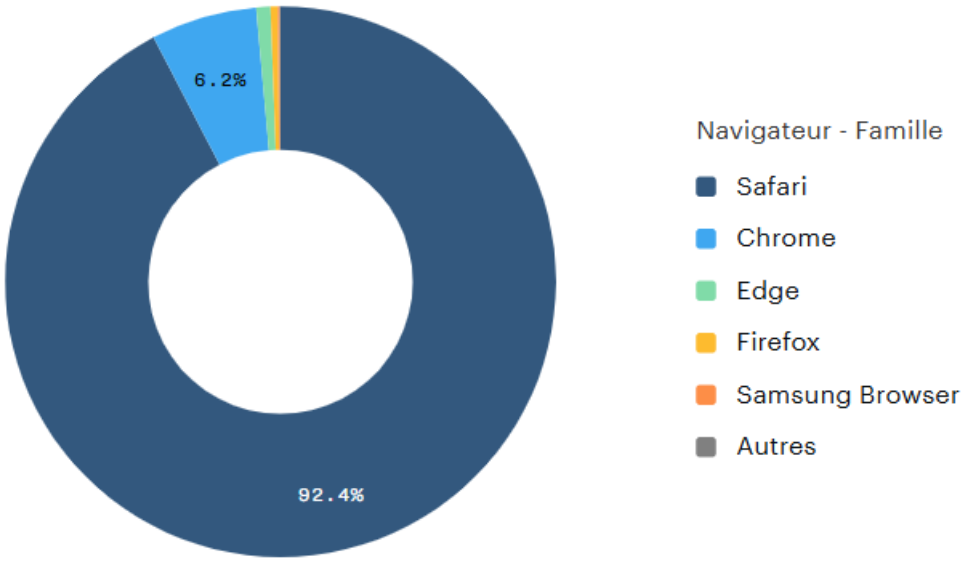
Les statistiques de fréquentation du site actuel sont extraites de la solution Piano Analytics de la société Piano (ex AT Internet).

FREQUENTATION DU SITE INTERNET HTTPS://NOUVEAUXINVESTISSEURS.AMF-FRANCE.ORG/ SUR L'ANNEE 2025 (DU 01/01 AU 31/12)

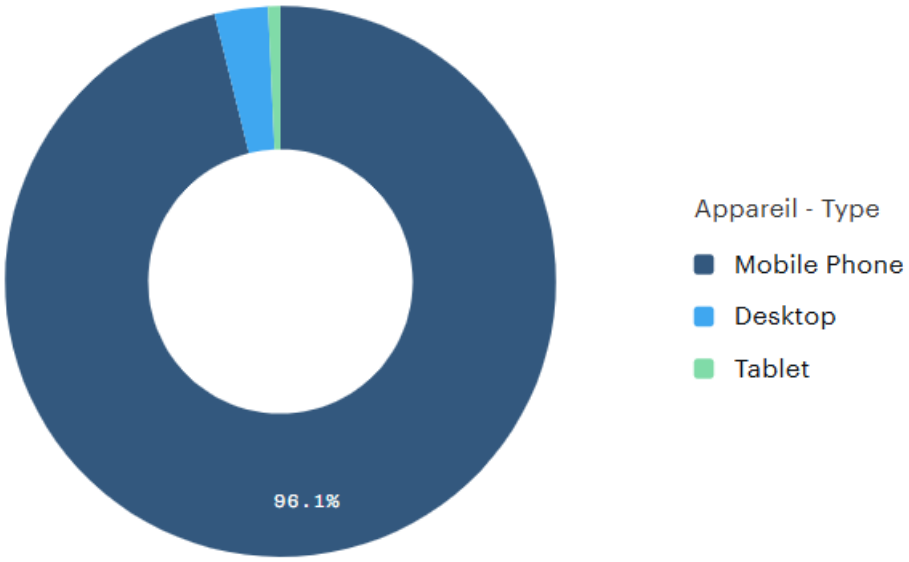
Trafic



Navigateurs

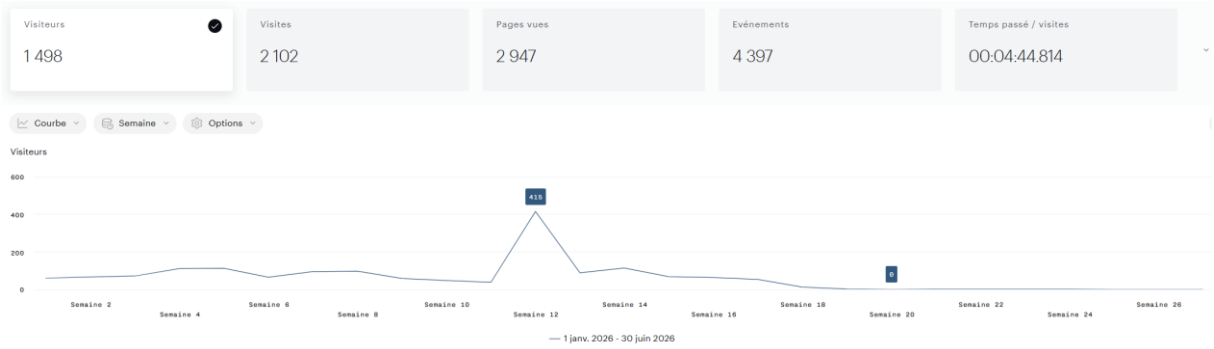


Responsivité (Type d'appareil)

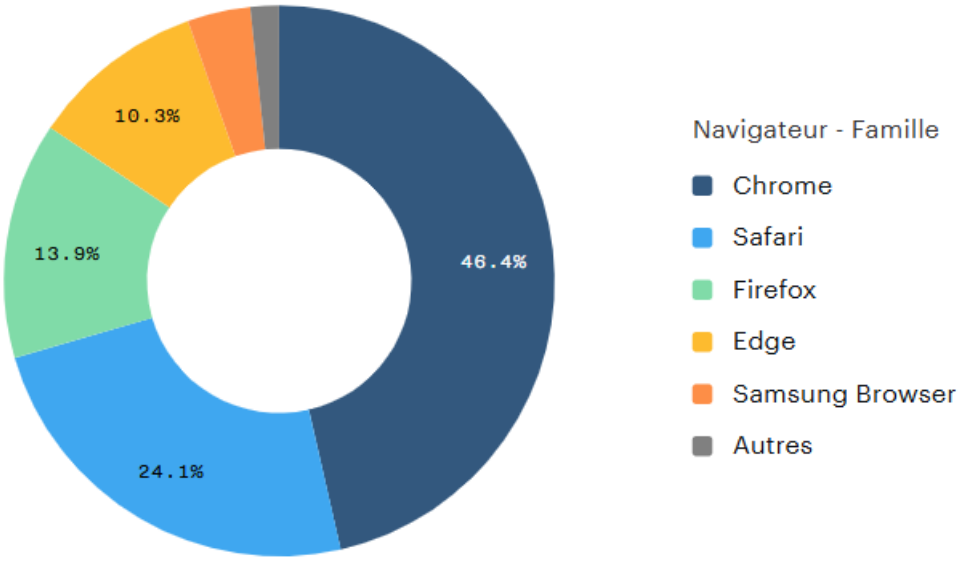


FREQUENTATION DU SITE INTERNET HTTPS://NOUVEAUXINVESTISSEURS.AMF-FRANCE.ORG/ SUR UN SEMESTRE (S1 2026)

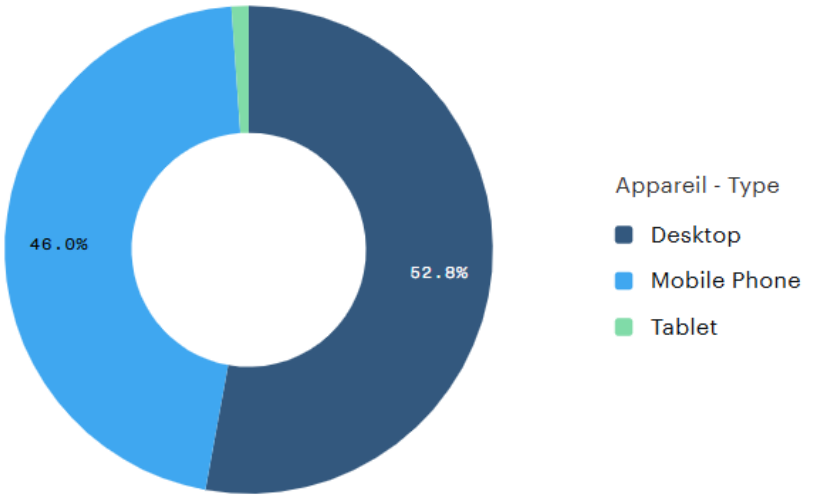
Trafic



Navigateurs

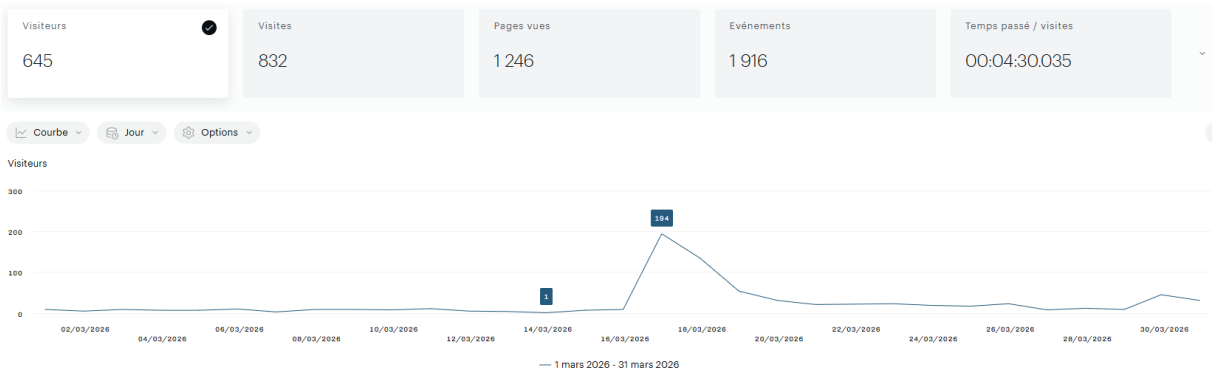


Responsivité (Type d'appareil)

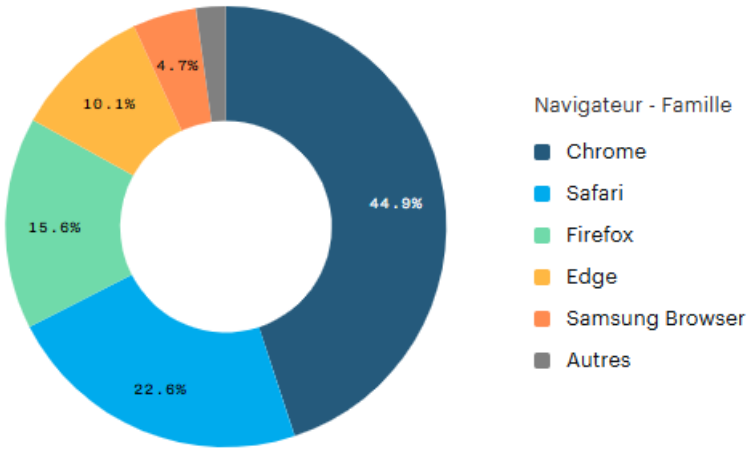


FREQUENTATION DU SITE INTERNET HTTPS://NOUVEAUXINVESTISSEURS.AMF-FRANCE.ORG/ SUR UN MOIS (MARS 2026)

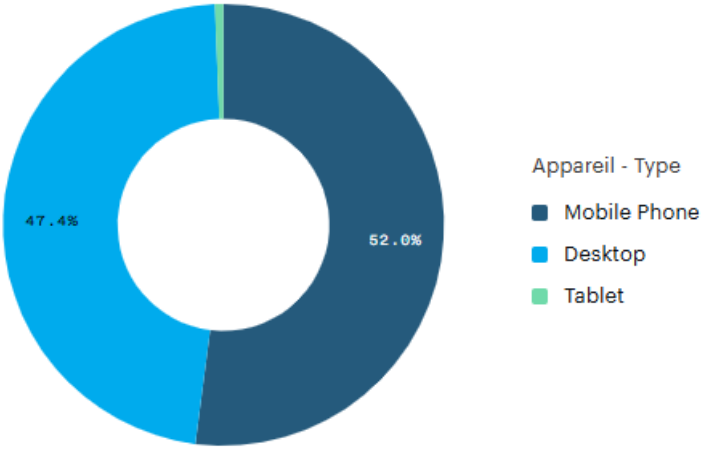
Trafic



Navigateurs



Responsivité (Type d'appareil)



5 CENTRE DE SERVICES

L'AMF attend du titulaire un fonctionnement en centre de services pour la réalisation des prestations attendues.

De même, l'AMF souhaite une gestion opérationnelle forte et proactive, représentée notamment par **un unique interlocuteur** qui assure la responsabilité de l'ensemble des prestations, incluant une collaboration forte avec l'AMF pour les VABF et les VSR, ainsi que le maintien en conditions opérationnelles (MCO) sur son périmètre applicatif.

Le centre de services doit veiller à l'homogénéité des pratiques entre ses différents interlocuteurs et à un transfert de connaissances et de méthodologie régulier, visant à faire bénéficier au plus tôt l'ensemble du périmètre de la prestation des ajustements et/ou optimisations vues sur une partie.

L'ensemble des prestations de déroulent dans les locaux du titulaire sauf accord contraire entre les parties pour un besoin particulier.

5.1 ATTENDUS GENERAUX POUR LES ACTIVITES DE MAINTENANCE (MCO)

Les activités de MCO sont organisées autour de 3 forfaits :

- **Un forfait pour la phase d'initialisation**, qui permet d'assurer la mise en place du pilotage, du suivi contractuel de l'ensemble des prestations décrites dans cet accord-cadre ainsi que la mise en œuvre des environnements de travail nécessaires au bon déroulement des prestations et la montée en compétence des équipes.Un forfait, organisé en tranches, pour les activités nominales de MCO. Ces activités incluent par défaut
    - **La maintenance corrective,** qui consiste à corriger au plus tôt les incidents, les dysfonctionnements ou non conformités des Applications. L'AMF souhaite que les vulnérabilités remontées dans les outils de contrôle de la qualité de code (cf le paragraphe 2.6) soient corrigées dans la limite du seuil d'acceptance dans le cadre du forfait de MCO
    - **La maintenance adaptative,** qui consiste à réaliser au fil de l'eau les actions nécéssaires au maintien dans la solution des standards en vigueur et qui inclue notamment les montées de version de l'ensemble des composants utilisés par les sites. Il est entendu que ces montées de version font partie intégrante du forfait de MCO à l'exception des montées de version qui constitueraient une rupture technologique majeure. Pour celles-ci, des prestations complémentaires pourront être proposée par le Titulaire en s'appuyant sur les UO unitaires.
    - **La maintenance préventive,** qui consiste à améliorer l'Application de façon proactive et planifiée pour éviter les pannes ou les vulnérabilités avant qu'elles n'impactent le site. Elle peut permettre de diminuer les coûts de maintenance, d'améliorer la qualité du code, d'améliorer la maintenabilité et l'exploitabilité de l'Application, de prévenir des dysfonctionnements (augmentation des temps de réponse, augmentation des temps d'alimentation, …).
    - **La maintenance évolutive** qui consiste à réaliser des évolutions fonctionnelles ou techniques pour l'amélioration de l'expérience des utilisateurs, la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités ou des chantiers d'optimisation technique de la solution. Dès lors que la capacité à faire n'est pas dépassée, les éléments à traiter en maintenance évolutive pourront être pris en charge dans le cadre du forfait de MCO nominale (voir les logiques de CAF nominale et CAF d'optimisation décrites plus bas). Le cas échéant, ces prestations seront traitées au travers des UO unitaires.
- **Un forfait pour la phase de réversibilité,** qui permet à l'AMF de reprendre sans difficulté, ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle, la fourniture des prestations confiées au titulaire

Le périmètre peut évoluer au cours de l'exécution de l'Accord-cadre (Application ou module s'intégrant au périmètre existant, …).

5.2 DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS DE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE (MCO)

Les prestations de MCO nominale, d'initialisation, et de réversibilité sont forfaitaires, elles sont activées par un bon de commande AMF.

Code	Description
UP-PROJ-INIT	Prestation d'initialisation du centre de services (2 mois à compter du lendemain de la date d'envoi du bon de commande)
UO-MCO-NOM-xx	Prestation de la phase nominale de maintien en condition opérationnelle (MCO) pour une période de 6 mois
MCO – REV	Prestation de réversibilité vers une nouvelle équipe (2 mois à compter du lendemain de la date d'envoi du bon de commande)

PRESTATIONS D'INITIALISATION DU CENTRE DE SERVICES

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO-MCO-INIT Libellé : Prestation d'initialisation du centre de services
Liste des actions à mener

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO-MCO-INIT Libellé : Prestation d'initialisation du centre de services
Prestation d'initialisation de la maintenance et de l'hébergement relatives aux Applications site internet AMF, AMF Protect Epargne et Nouveaux investisseurs. Cette unité d'œuvre vise à poser les bases de la prestation et mettre en place l'ensemble des prérequis nécessaires au démarrage de la maintenance et de l'hébergement des trois applications mentionnées. A ce titre, cette UO inclut, lorsque le sujet n'est pas déjà identifié comme étant de la responsabilité de l'AMF, la construction des environnements, la mise en place des socles (le cas échéant), la mise en place de l'équipe, la définition des règles de déploiement continu (Devops), la mise en place de tous les outillages nécessaires au déroulement du projet… Cette UO prévoit également la livraison de la charte projet du projet. • Prise de connaissance du contexte AMF par les équipes du Titulaire ; • Élaboration de la charte projet (cf la définition dans la liste des livrables plus bas). La charte projet est rédigée lors d'un atelier dédié entre les équipes AMF et les équipes du Titulaire dans les quelques jours qui suivent le démarrage de la prestation ; • Élaboration du PAQM ; • Préparation et conduite de la réunion de lancement de la prestation de maintenance et d'hébergement ; • Définition pour validation par l'AMF de la convention de service proposée pour la gestion externalisée de l'hébergement, incluant les modalités de gestion des flux AMF-hébergeur retenues ; • Définition pour validation par l'AMF du plan d'assurance sécurité, incluant le dispositif de défense contre le déni de service retenu et la politique de gestion des vulnérabilités proposée (vulnérabilités des composants embarqués et vulnérabilités applicatives) ; • Mise en place des environnements cibles et des outils de travail nécessaires au bon fonctionnement de la prestation, en cohérence avec l'organisation définie pour la prestation et s'intégrant à la chaine de livraison applicative et aux principes de déploiement continu proposés par le Titulaire (Devops) ; • Mise en place de la solution d'hébergement, des environnements et configuration technique de la solution (solution Saas) ; • Mise en place et montée en compétences de l'équipe du Titulaire ; • Mise en place des outils de pilotage des prestations ; • Identification des risques et mise en place du plan de gestion des risques ; • Analyse et complétion du backlog produit initial et élaboration du planning de réalisation des premiers trains de maintenance et des évolutions attendues ; ce planning sera intégré à la charte projet et aura une valeur contractuelle ; • Animation de la réunion de planification du premier sprint ; • Constitution des modèles de livrables documentaires pour l'ensemble des documentations devant régir le projet… Les modèles et le niveau d'information qu'ils contiennent devront être soumis à la validation de l'AMF et respecter les principes de pilotage visés par l'AMF (méthodologie Prince 2 et projet Agile) ; • Démonstration sur un sprint du bon fonctionnement de l'ensemble du processus ; ajustements le cas échéant ; • Recensement et capitalisation sur la documentation projet de référence existante.
Liste des livrables types
• Support de la réunion de lancement du projet ;

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO-MCO-INIT Libellé : Prestation d'initialisation du centre de services
• Compte-rendu de la réunion de lancement du projet ; • Modèles de documentation projets nécessaires pour le bon déroulement de l'ensemble de prestations de MCO ; • Charte projet incluant la constitution des équipes et le suivi de leurs compétences, le planning cible des trains de maintenance, et de réalisation des différentes évolutions attendues ; l'organisation des activités, de la production de la documentation, de l'outillage projet ; les modalités de gestion des exceptions ; les modalités de fonctionnement avec l'outil de gestion du backlog et des tickets (cible envisagée : Jira…) ; • Le PAQM et ses annexes dont la convention de services • Le plan de réversiblité • Plan d'assurance sécurité validé ; • Convention de service pour l'offre d'hébergement validée ; • Documentation d'architecture générale validée incluant les caractéristiques techniques et d'infrastructure nécessaires pour l'hébergement en production de la solution ; • Modalités de livraison pour l'usine logicielle et le déploiement continu ; • Outils, environnements et socles techniques nécessaires au démarrage des activités de développement déployés ; • Plan de gestion des risques ; • Backlog produit analysé et priorisé ; • Compte rendu de la réunion de planification du premier sprint ; • Développements issus de la User story d'essai ; • Mise en place d'un espace documentaire à jour de la documentation de référence.
Autres informations
Cette unité d'œuvre ne sera déclenchée qu'une seule fois par l'AMF, au lancement de la prestation de maintenance et d'hébergement, si le candidat retenu n'est pas le Titulaire de l'ancien Accord-cadre. Sa durée est de 2 mois à compter du lendemain de la date d'envoi du bon de commande.

5.2.1.1 « PAQM » Plan d'Assurance Qualité de Maintenance

Le PAQM décrit les dispositions prises par le Titulaire pour fournir à l'AMF les prestations attendues et maintenir durablement les résultats. Il identifie les acteurs, l'organisation, les processus et activités mise en place pour la réalisation du présent Accord-cadre.

Le PAQM produit par le Titulaire s'appuiera sur le modèle de PAQM qui sera remis par l'AMF au démarrage de la prestation. Le contenu détaillé et les modalités particulières d'exécution sont décrits dans le PAQM.

La version du PAQM qui entrera en vigueur pour les Parties sera celle validée au cours de la phase d'initialisation. Le PAQM pourra être amené à évoluer pendant toute la durée de l'Accord-cadre soit par le titulaire à son initiative ou à celle de l'AMF sans remettre en cause les dispositions de l'Accord-cadre. Les évolutions entreront en vigueur sous réserve de la validation des deux parties (document qui sera soumis à la signature électronique des parties).

Les parties veilleront à exclure toute contradiction entre le PAQM et le présent Accord-cadre. En cas de contradiction néanmoins, l'Accord-cadre prime sur le PAQM.

5.2.1.2 « CS » Convention de Service

La convention de service est une partie intégrée au PAQM. Elle décrit les services fournis, le détail du service, les niveaux de service associés et les indicateurs liés au suivi du service. Chaque indicateur est décrit de façon très précise (description, SLA à respecter, Modalités de calcul, etc.).

La version de la convention de service qui entrera en vigueur pour les parties sera celle validée au cours de la phase d'initialisation lancée dans cet Accord-cadre. Elle pourra être amenée à évoluer pendant toute la durée du marché soit par le titulaire à son initiative ou à celle de l'AMF sans remettre en cause les dispositions de l'Accord-cadre. Les évolutions entreront en vigueur sous réserve de la validation des deux parties (document qui sera soumis à la signature électronique des parties).

Les parties veilleront à exclure toute contradiction entre la convention de service et le présent Accord-cadre. En cas de contradiction néanmoins, l'Accord-cadre prime sur la convention de service.

5.2.1.3 « PR » Plan de Réversibilité

Le plan de réversibilité détaille les modalités et rappelle la durée de la réversibilité des Prestations. Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre pendant toute la durée du contrat tous les moyens matériels, humains, logistiques et autres, nécessaires afin de permettre la reprise de tout ou partie de la prestation, dans leur état d'avancement et dans les meilleures conditions.

La version du plan de réversibilité qui entrera en vigueur au démarrage du présent Accord-cadre pour les Parties sera celle validée au cours de la phase d'initialisation. Il pourra être amené à évoluer pendant toute la durée du marché soit par le titulaire à son initiative, soit à celle de l'AMF, sans remettre en cause les dispositions de l'Accord-cadre. Les évolutions entreront en vigueur sous réserve de la validation des deux parties (document qui sera soumis à la signature électronique des parties).

Les parties veilleront à exclure toute contradiction entre le plan de réversibilité et le présent Accord-cadre.
En cas de contradiction néanmoins, l'Accord-cadre prime sur le plan de réversibilité.

PRESTATIONS DE LA PHASE NOMINALE EN CENTRE DE SERVICES

Description générale de la prestation

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO-MCO–NOM-Tx Libellé : Prestation de maintien en conditions opérationnelles (MCO) – Phase nominale
Liste des actions à mener
Prestation de la phase nominale de maintien en condition opérationnelle (MCO) • Corriger les incidents et les anomalies en respectant les critères d'acceptation et selon le délai défini dans l'Accord-cadre ou à défaut, dans le plan d'assurance qualité (PAQM) ; • Tester les correctifs ou les solutions de contournement sur les environnements prévus à cet effet (développement, intégration) ;Réaliser, selon l'urgence, la qualification technique des composants impactés en environnement d'intégration ; • Élaborer le plan de bascule en production des correctifs ou solutions de contournement ; • Prise en charge des activités de pilotage nécessaires au bon déroulement de la prestation. • Service de proposition technique et commerciale préalable à commande : service de conception et d'évaluation en mode forfaitaire des demandes d'évolutions ; • Maintenance préventive : gérer le plan de progrès (amélioration continue des Prestations et de l'offre de service), apport d'expertise, audit technique de la plateforme ;Gestion des outils et des environnements de travail du centre de services ; • Gestion des environnements de développement et d'intégration : à charge pour le titulaire d'identifier et de mettre en place les environnements de développement et d'intégration nécessaires pour la prestation. • Maintenir la documentation de la solution y compris les éléments de modélisation dans les outils spécifiés par l'AMF ; • Suivre la résolution des incidents et anomalies selon des SLA défini dans l'Accord-cadre ou à défaut, dans le plan d'assurance qualité (PAQM) ; • Suivre les mécanismes d'ajustement définis dans un mode KANBAN qui intègrent la capacité à faire du correctif versus évolutif définis dans le PAQM ; • Service de devis : service de conception et d'évaluation des demandes d'évolutions dont les délais de réponses sont précisés dans le PAQM ; • Maintenir le PAQM ; • Animation des rituels opérationnels proposés par le Titulaire et validés dans le PAQM ; • Pilotage des Prestations et du centre de service, suivi et pilotage des indicateurs du PAQM. Maintien d'une connaissance fonctionnelle et technique sur le périmètre applicatif, afin d'assurer la stabilité des compétences affectées à la réalisation des prestations, ou la montée en compétence d'une nouvelle équipe. Des prestations facultatives peuvent être mises en œuvre sur décision conjointe de l'AMF et du Titulaire dans la limite du dimensionnement de la prestation de phase nominale. Il s'agit d'optimiser au mieux le dispositif mis en place sur l'activité de MCO au vu de la projection d'activité réelle liée aux incidents de production : • Effectuer la maintenance adaptative des socles techniques (migrations, optimisations, amélioration maintenabilité…) ; dès lors qu'il ne s'agit pas d'un breaking change / rupture structurante avérée qui ne pourrait être absorbée dans la limite du dimensionnement de la prestation de phase nominale;

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO-MCO–NOM-Tx Libellé : Prestation de maintien en conditions opérationnelles (MCO) – Phase nominale
• Mettre en œuvre les améliorations issues du plan de progrès ; • Effectuer des actions ponctuelles de maintenance évolutive ; • Intégrer dans le dispositif de MCO des développements réalisés par des tiers ; • Effectuer des activités de support et d'assistance.
Liste des livrables
• Développements et déploiements dans les environnements des applications ; • Note de bascule en production ; • Chiffrage de nouveaux besoins ; • Mise à jour du Kanban ; • Mise à jour de la définition du « prêt » et « terminé » si besoin ; Dossier de tests et bilans ; • Plan de progrès ; • Suivi des SLA et du plan de charge ; • Suivi de la qualité de la solution et des livrables produits par le Titulaire ; • Suivi des dispositifs et actions telles que présentées dans le CCCS ; • Rédaction / mise à jour de la documentation impactée : Dossier d'architecture applicative (DAA), Dossier d'architecture technique (DAT), Dossier d'installation (DII), dossier d'exploitation (DEX), livret d'accueil, dossier de spécifications et de conception fonctionnelles et techniques, dictionnaire de données, cahier de recette, modélisation, contrats de liaisons applicatives, flux, guide utilisateur Drupal… • Bilan régulier de la phase nominale ; • Mises à jour du PAQM du centre de services incluant la convention de service ; • CCCS validé ; • Revue annuelle du plan de réversibilité et validation lors d'une instance dédiée.
Informations complémentaires
S'agissant de la prise en charge de la maintenance évolutive (voir CAF « Optimisation » ci-dessous), celle-ci sera incluse dans le forfait du MCO nominale dans la limite de demandes mineures dont la charge n'excédera pas 6 jours de développement « purs ». La plupart des mises en production depuis l'entrée en phase de TMA ont lieu le midi en semaine (entre 12h et 14h) pour limiter l'impact en externe (faible fréquentation du site pendant ce créneau horaire).

5.2.1.4 Description des unités d'œuvre associées

Le forfait de la MCO nominale (UO-MCO-NOM) est calibré selon 5 tranches, allant de T1 à T5, en fonction du périmètre à couvrir et de la charge estimative nécessaire pour y dérouler l'ensemble des prestations décrites dans cette UO :

Code	Description	CAF ESTIMEE (à ajuster par les soumissionnaires dans son offre) (jh)
UO-MCO-NOM-T1	Prestation de la phase nominale de maintien en condition opérationnelle (MCO) pour une période de 6 mois	40
UO-MCO-NOM-T2	Prestation de la phase nominale de maintien en condition opérationnelle (MCO) pour une période de 6 mois	50
UO-MCO-NOM-T3	Prestation de la phase nominale de maintien en condition opérationnelle (MCO) pour une période de 6 mois	60
UO-MCO-NOM-T4	Prestation de la phase nominale de maintien en condition opérationnelle (MCO) pour une période de 6 mois	70
UO-MCO-NOM-T5	Prestation de la phase nominale de maintien en condition opérationnelle (MCO) pour une période de 6 mois	80

Les modalités et les conditions spécifiques liées aux prestations d'optimisation ainsi que les mécanismes d'ajustements et de révision de sa capacité à faire doivent figurer dans le PAQ ou ses annexes et des ajustements pourront être validés à l'issue d'un COPIL.

Au démarrage du marché, L'AMF envisage de déclencher la prestation forfaitaire MCO-RUN-3.
Chaque année, une seule tranche de MCO pourra être commandée.
Le choix de la prestation forfaitaire de MCO pourra être réévalué, pour correspondre au plus juste au besoin.

Cette réévaluation pourra avoir lieu :

- A la fin de la phase d'INIT ; pour confirmer ou infirmer la bonne adéquation de la tranche avec les activités de MCO nominales attendues par le Titulaire sur le périmètre existant ;
- Au cours de l'année 1 d'exécution du marché sur justification du changement de tranche demandé si les estimations initiales, confirmées lors de la phase d'initialisation, restent trop en écart avec la réalité ;
- Lors d'un changement conséquent du périmètre applicatif ; changement impactant la capacité à faire la MCO Nominale, ex : L'ajout d'une nouvelle plateforme web, la simplification d'un processus lourd à maintenir… ;

La mise en application d'une nouvelle tranche forfaitaire de MCO reste en tout état de cause à la discrétion de l'AMF et intervient lors du renouvellement de la prestation.

5.2.1.5 Description de la CAF sur la MCO Nominale

Le dimensionnement des tranches correspond à la charge de réalisation de la MCO «**Nominale** » (CAF « Nominale ») estimée pour une durée de 6 mois calendaire par unité d'œuvre,

Des prestations dites d'optimisation (CAF « Optimisation ») peuvent être mises en œuvre sur décision conjointe de l'AMF et du Titulaire dans la limite du dimensionnement de ce poste de MCO.

Exemple : On inclut dans la CAF « optimisation » les éléments de maintenance évolutive comme l'ajout d'une fonction de type « favoris » sur un site web.

Il s'agit d'optimiser au mieux le dispositif (CAF « Nominale ») mis en place sur les prestations à la vue de la projection d'activités réelles (CAF « Socle ») liées aux incidents et aux anomalies de production.

- La CAF « Nominale » est égale à la CAF « Socle » plus la CAF d'« Optimisation »
- La CAF « Socle » doit garantir, à minima, la tenue des engagements décrits dans les prestations de MCO nominale, ex : Mettre en place les correctifs identifiés.
- La CAF d'« Optimisation » doit être plafonnée à 30% de la CAF « Nominale ».
- Les prestations d'optimisation :
  - Ne doivent pas remettre en cause le dispositif et l'organisation « Socle » mis en place par le Titulaire pour leur réalisation ;
  - Ne doivent pas avoir un impact sur la durée du poste de maintenance corrective et opérationnelle ;
  - Ne doivent pas engendrer de coûts supplémentaires pour l'AMF ;
  - Devront faire l'objet d'un accord mutuel entre l'AMF et le Titulaire pour leur prise en charge au sein de ce poste ;
  - Devront être soumises au même niveau d'engagement attendu et de responsabilité du Titulaire que le poste duquel elle relève (Ex. maintenance évolutive, adaptative, préventive, etc.).

- Les CAF « Socle » et d'« Optimisation » peuvent être réévaluées en fonction de leur consommation :
  - Durant toute la durée de l'unité d'œuvre ;
  - Dans la limite de la CAF « Nominale ».

Les modalités et les conditions spécifiques liées aux prestations d'optimisation ainsi que les mécanismes d'ajustements et de révision de sa capacité à faire doivent figurer dans le PAQ ou ses annexes et des ajustements pourront être validés à l'issue d'un COPIL.

PRESTATIONS DE LA PHASE DE REVERSIBILITE

Les prestations de la phase de réversibilité attendues sont décrites plus bas.

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO-MCO-REV Libellé : Prestation de maintien en conditions opérationnelles (MCO) – Phase de réversibilité
Liste des actions à mener
Prestation de réversibilité vers une nouvelle équipe (durée de 2 mois à compter du lendemain de la date d'envoi du bon de commande) Le but de la réversibilité, pour tout ou partie des prestations est de permettre à l'AMF de reprendre sans difficulté, ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle, la fourniture des prestations confiées au titulaire. Pour ce faire, il est demandé au titulaire de ne mettre en œuvre que des matériels et des logiciels respectant les règles suivantes : • Versions des logiciels maintenus au moins encore un an au moment du démarrage de la phase de VABF • Implantations techniques largement diffusées tant en France qu'à l'étranger • Solutions techniques non spécifiques et conformes aux règles de l'art • Solutions portables qui doivent pouvoir être transférées, à iso fonctionnalités, sur un autre site informatique conforme à l'état de l'art sans nécessité de modifier, ni l'environnement technique

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION

Code : UO-MCO-REV

Libellé : Prestation de maintien en conditions opérationnelles (MCO) – Phase de réversibilité

informatique, ni les procédures d'exploitation.

En cas d'expiration ou de résiliation de l'Accord-cadre pour quelque motif que ce soit, le Titulaire s'engage à assurer les opérations qui permettront à l'AMF de reprendre ou de faire reprendre par un tiers (ci-après le « Tiers ») les Prestations dans les meilleures conditions et à éviter toute interruption de celles-ci.

Le titulaire communique à l'AMF ou à un Tiers mandaté par elle, les informations qui lui sont nécessaires pour lui permettre de préparer et réaliser la réversibilité selon les délais suivants :

- En fin d'Accord-cadre, dans les six mois précédant l'expiration de l'Accord-cadre.
- En cas de résiliation, dans les 2 mois à compter de la date de prononcé de la résiliation.

Le Titulaire constituera ainsi parmi les personnes ayant participé aux Prestations une équipe suffisante pour exécuter le processus de réversibilité. L'AMF mettra en place et dans le même temps, une équipe pour reprendre ou faire reprendre les Prestations confiées au Titulaire.

Il est rappelé que le Titulaire est parfaitement informé que, durant la phase de réversibilité, il devra nécessairement collaborer et composer avec la présence d'un Tiers.

L'AMF a l'initiative du déclenchement de la réversibilité par l'émission d'un bon de commande. La date de déclenchement sera la date de demande explicite par l'AMF de la mise en œuvre du plan de réversibilité.
Cette date est distincte de la date prononcée de la résiliation ou de la date de fin de contrat.

Lors du déclenchement, l'AMF notifie les options de réversibilité qu'elle veut voir exécuter pour le ou les sous-ensembles concernés, parmi celles qui sont proposées au Plan de Réversibilité. Elle notifie également la date de fin effective de la réversibilité si celle-ci est différente de la date contractuelle prévue au plan de réversibilité.

La réversibilité est mise en œuvre conformément aux éléments définis dans le plan de Réversibilité qui décrit:

- Le périmètre d'application du Plan
- Les conditions générales d'exécution des opérations de réversibilité, notamment :
  - L'organisation à mettre en place, les responsabilités
  - Les phases de mise en œuvre de la réversibilité
  - Les contraintes de planning et les dates clés
  - Les engagements en matière d'assistance administrative
  - Les engagements en matière d'assistance technique et de formation
  - Les différentes options de réversibilité
  - Le contrôle de la mise en œuvre de la réversibilité
  - Les principes de mise à jour et de contrôle du plan de réversibilité
  - Les données et informations (documentation) à transmettre
  - Les moyens matériels et logiciels à transférer

Pendant la réversibilité, le Titulaire assure le maintien en conditions opérationnelles de la solution. La réversibilité se déroulera en trois phases, elle dure 2 mois :

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO-MCO-REV Libellé : Prestation de maintien en conditions opérationnelles (MCO) – Phase de réversibilité

- Maintien de la prestation de MCO pour les incidents de production de la solution par le Titulaire pendant la phase de transfert de connaissances. Le repreneur dispose d'un accès aux tickets d'incidents et est en copie des échanges avec l'AMF.
- Fonctionnement à blanc (comme pour la phase précédente, sous la responsabilité du Titulaire qui continue d'assurer la maintenance de la solution en production).
- Transfert du MCO au repreneur qui traite les tickets et qui peut solliciter le support du Titulaire.

Le titulaire n'est dégagé de ses obligations au titre de l'Accord-cadre qu'après signature par les deux parties d'un procès-verbal de réception de la réversibilité.

Éléments à transférer

Pour la réversibilité le titulaire mettra à la disposition de l'AMF :

- Les moyens matériels et/ou logiciels dont l'AMF est propriétaire ;
- Les données ainsi que les fichiers et résultats des traitements applicatifs de l'AMF ;
- Les éléments de reporting ;
- Toutes les documentations nécessaires au bon fonctionnement de la solution et transfert de la gestion de la solution vers un tiers désigné par l'AMF (relatifs aux environnements, configurations, composants applicatifs) ;
- Tous les documents créés spécifiquement pour l'AMF pour l'exécution des prestations objet du présent Accord-cadre ;
- Tous les binaires et runtime, outils de tests et bouchons, outillages de migration des données, procédures et scripts de qualification

L'AMF peut également demander au titulaire le transfert d'équipements du titulaire qui seraient dédiés à l'AMF. Ce transfert aurait lieu selon des conditions précisées lors d'un Comité de Pilotage de la réversibilité.

Éléments à supprimer

Le Titulaire s'engage, après en avoir informé l'AMF, à détruire les documents ou données propriété de l'AMF et ayant servi à l'exécution des prestations du présent Accord-cadre, et ce dans les conditions suivantes.

A moins que, dans les trente (30) jours suivant l'expiration de l'Accord-cadre, l'AMF n'ait donné au Titulaire l'instruction écrite de les effacer ou de les détruire, le Titulaire devra extraire toutes les données propriété de l'AMF ou pour lesquelles elle dispose des droits nécessaires, de ses systèmes et les transférer à l'AMF sur un support agréé par les parties.

Assistance administrative et technique

Pendant la période de six mois précédant l'extinction du contrat ou en cas de résiliation, dans les 2 mois nécessaires à la réalisation de la réversibilité à compter de la date prononcée de la résiliation, le titulaire assiste l'AMF en vue de l'obtention par cette dernière auprès des fournisseurs tiers du Titulaire :

- Des transferts de contrats de fournitures de biens et/ou services qui lui seraient nécessaires pour reprendre ou faire reprendre l'exécution des prestations confiées au titulaire
- Le titulaire apporte à l'AMF ou à tout tiers désigné par cette dernière, son assistance technique,

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO-MCO-REV Libellé : Prestation de maintien en conditions opérationnelles (MCO) – Phase de réversibilité
notamment par le transfert des informations nécessaires, pour faciliter la reprise des prestations (reprise de connaissance). L'assistance technique ne comprend pas la réalisation des opérations physiques ou logiques de reprise.
Liste des livrables types
• Mise à jour de la documentation : Dossier d'architecture applicative (DAA), Dossier d'architecture technique (DAT), Dossier d'installation (DII), dossier d'exploitation (DEX), livret d'accueil, dossier de spécifications et de conception fonctionnelles et techniques, dictionnaire de données, cahier de recette, modélisation, contrats de liaisons applicatives, flux, … • Plan de progrès actualisé ; • Suivi des SLA et du plan de charge ; • Suivi de la qualité de la solution et des livrables produits par le titulaire ; • Bilan de réversibilité.
Autres informations
Lors de l'activation de la phase de réversibilité, le titulaire valide avec l'AMF le plan de réversibilité tel que défini lors de la phase nominale, le révise le cas échéant, et le décline vers la nouvelle équipe désignée par l'AMF. Dans ce cadre, le titulaire maintient toutes les compétences clés pour produire les documentations nécessaires, livre l'ensemble des sources de l'application et des procédures d'exploitation, de supervision et d'installation de la solution, assure les transferts de compétences sur la solution vers la nouvelle équipe et garantit la continuité des prestations sans dégradation des niveaux de service. Le suivi d'avancement de l'opération de réversibilité et la mesure d'efficacité du transfert de compétences est à la charge du titulaire, sous contrôle de l'AMF. La phase de réversibilité, si déclenchée, s'effectue en parallèle de la phase nominale de MCO. Après l'exécution de l'opération de réversibilité, le titulaire ne garde aucun document, source ou donnée relatif à l'application.

En complément, l'AMF précise que :

- Le chantier de réversibilité vise à assurer la continuité de fonctionnement de la Solution cible et de ses constituants (composants, modules applicatifs) indépendamment de son état au sein de son cycle de vie (développement, VABF, VSR ou en production) en respectant les engagements décrits dans la convention de service et le plan d'assurance qualité et à exécuter le plan de réversibilité définis lors du chantier d'Initialisation et maintenu dans le cadre des prestations de MCO nominale.
- Le Titulaire s'engage à mettre à jour tout au long de l'exécution des prestations le Plan de réversibilité.
- Le Titulaire s'engage à fournir à la fin du contrat pour quelque cause que ce soit, les livrables documentaires transmis par l'AMF pour l'exécution des Prestations, ainsi que tout autre élément qui ont permis au Titulaire d'exécuter les prestations sur l'ensemble du périmètre de la Solution cible.
- La réversibilité consiste à prendre des précautions particulières de sauvegarde et de transfert de connaissances pour assurer à la demande de l'AMF la reprise des prestations par l'AMF ou par un Tiers.
- Les prestations de réversibilité sont effectuées concomitamment (ie de manière cumulative) aux différents chantiers engagés par le Titulaire (MCO nominale, prestations unitaires…). Le Titulaire constituera ainsi parmi les personnes ayant participé aux prestations une équipe suffisante pour exécuter le processus de réversibilité sans impacter les prestations en cours couvertes par les chantiers et s'exécutant en parallèle.

- L'AMF mettra en place, symétriquement et dans le même temps, une équipe suffisante pour reprendre ou faire reprendre les prestations confiées au Titulaire. Il est rappelé que le Titulaire est parfaitement informé que, durant la phase de réversibilité, il devra nécessairement collaborer et composer avec la présence d'un Tiers.
- Le Titulaire est responsable de l'ensemble des chantiers engagés concomitamment, sur toute la durée du chantier de réversibilité, indépendamment des rôles, ou des activités pris par les équipes du Titulaire ou celles du Tiers.
- La réversibilité comprend le transfert de connaissances de l'équipe du Titulaire vers une nouvelle équipe désignée par l'AMF et la fourniture de tous les outils et de la documentation mise à jour, nécessaires à la reprise des travaux en cours, de la maintenance et à l'exploitation de la Solution cible, réalisés par le Titulaire en exécution du présent Accord-cadre.
- En outre, la phase de réversibilité ne doit pas modifier la qualité, les termes et les conditions des autres services fournis au cours du contrat et définis dans le PAQM. À l'issue de la réversibilité un procès-verbal signé par l'AMF (avec ou sans réserves) entérine la reprise par la nouvelle équipe de l'ensemble des prestations confiées au Titulaire.

5.3 ATTENDUS GENERAUX POUR LES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES « STANDARDS »

La réalisation des prestations de maintenance évolutive et des différents projets dont la conception et réalisation sont confiés au titulaire, peut s'appuyer sur la construction d'un ensemble d'UO, dont la ventilation et le nombre sont définis dans des bons de commande dédiés, en cohérence avec le volume d'activité à traiter. Quelques points à retenir :

- Pourront par exemple faire l'objet de bons de commande complémentaires les éléments suivants : application ou module s'intégrant au périmètre existant, décommissionnement de l'application existante ou d'un module qui la compose etc.
- Concernant les activités de pilotage, celles-ci sont réparties dans chaque UO (planification et suivi des activités, gestion des documentations, …) et s'appliquent conformément au PAQM. Pour les projets complexes ou volumineux, un dispositif de gouvernance spécifique pourra être mis en place. Il permet de produire un PAQM ou de créer des instances dédiées. Dans ce cas, l'UO1 décrite dans l'Accord-cadre et dédiée au pilotage est commandée par l'AMF.
- Il est attendu du Titulaire dans le bordereau des prix qu'il chiffre chaque UO en tant que prestation forfaitaire chargée pour l'exécution de l'ensemble des prestations décrites ; en d'autres termes, ce n'est pas un TJM qui doit être renseigné qui serait ensuite multiplié par une charge

Le présent paragraphe définit le périmètre des prestations attendues pour les nouveaux besoins métiers ou techniques dans une approche dite « standard », c'est-à-dire dont l'organisation projet n'est pas en mode agile SCRUM. Le choix de l'une ou l'autre des approches sera convenu entre les Parties préalablement aux prestations, notamment au regard de la complexité et de la durée des évolutions demandées.

Elles seront déclinées par bons de commandes. Les chapitres suivants détaillent la liste des prestations pouvant être demandées au titulaire. Pour chacune de ces prestations une description générale est donnée ainsi que la liste des unités d'œuvre associées.

PRESTATIONS UNITAIRES

Le présent paragraphe définit le périmètre des prestations complémentaires que l'AMF pourrait commander en plus de l'activité de MCO (incluant notamment les évolutions de la solution, prestations d'expertise, migrations techniques, …). Ces dispositions peuvent faire l'objet d'ajustement dans le PAQM.

Les articles suivants détaillent la liste des autres prestations pouvant être commandées au titulaire dans le cadre de l'Accord-cadre. Pour chacune de ces prestations une description générale est donnée ainsi que la liste des unités d'œuvre associées. Les unités d'œuvres sont celles figurant au bordereau des prix de l'Accord-cadre.

La réalisation des prestations de maintenance évolutive et des différents projets dont la conception et réalisation seront confiés au titulaire, peut s'appuyer sur la construction d'un ensemble d'UO, dont la ventilation et le nombre sont définis dans le bon de commande dédié, en cohérence avec le volume d'activité à traiter.

Quelques points d'attention :

- Toutes les prestations concernent l'ensemble des applications et solutions décrites au présent Accord-cadre ainsi que l'ensemble des technologies associées.
- Concernant les activités de pilotage, celles-ci sont réparties dans chaque UO (planification et suivi des activités, gestion des documentations, …) et s'appliquent conformément au PAQM. Pour les projets complexes ou volumineux, un dispositif de gouvernance spécifique pourra être mis en place. Il permet de produire un PAQM ou de créer des instances dédiées. Dans ce cas, l'UO1 décrite ci-après et dédiée au pilotage est commandée par l'AMF.

Prestation d'outils de pilotage et activités de gestion de projet

Description générale de la prestation

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO1 – Eléments de gestion Libellé : Outils de pilotage et de gestion de projet
Liste des actions
Prestation d'élaboration d'outils de pilotage et d'activités de gestion de projet réalisées par le titulaire. • Élaborer des documents de référence pour le pilotage des projets ; • Animer des instances ; • Vérifier le respect des jalons projet, anticiper les jalons projet ; • Remonter les écarts et les risques et proposer des plans de contingence associés ; • Gérer les dépendances projet ; • Produire le reporting d'activité ainsi que les indicateurs (SLA) définis dans le plan d'assurance qualité de maintenance (PAQM), le calcul de ces indicateurs étant fourni par l'AMF à partir de l'outil de suivi des tickets AMF ; • Adapter les moyens et compétences en fonction de l'évolution de la charge et des besoins ; • Produire les retours d'expérience.
Liste des livrables types
• Proposition d'évolution du Plan qualité pour la mise en place du projet considéré ; • Planning d'avancement du projet et plan de charge ; • Animation des instances de suivi des prestations (incluant la production des supports et des CR) ; • Suivi des risques et des dépendances ; • Indicateurs de suivi d'activité et de mesure des performances ; • Suivi des évolutions et changements ; • Produits de management vus dans la méthodologie PRINCE2 (rapports d'exception, rapports d'avancement, …).
Autres informations
Le plan de qualité de maintenance (PAQM) établi dans le cadre des prestations MCO définit les procédures applicables et les SLA associés. Néanmoins, pour des projets significatifs un PAQM dédié peut être établi.

Exemples de SLA à suivre dans le cadre des prestations d'intégration des besoins métiers et de la maintenance adaptative :

- Maîtrise des délais ;
- Niveau de qualité des livraisons (nombre d'anomalies bloquantes et majeures sur l'évolutif, nombre de réouvertures d'anomalies, complétude des livrables, …) ;
- Indicateurs de satisfaction qualitatifs.

L'UO de pilotage est destinée à mettre en place des dispositifs significatifs pour des besoins de prestations complémentaires majeures (évolutions importantes et/ou complexes qui nécessitent un suivi dédié, et pour lesquelles le pilotage déjà prévu dans les autres UO n'est pas suffisant).

Description des unités d'œuvre associées

Code	Description	Charge indicative (jh)
UO1	Outils de pilotage et de gestion • Nombre d'instances de pilotage avec les interlocuteurs AMF : jusqu'à 2 comités de suivi et 1 comité de pilotage • Nombre d'indicateurs de suivi et de mesure des performances : entre 5 et 10 • Niveau de mise à jour des documents de référence (PAQ, planning, …) et du phasage : < 25% • Nombre de plans de contournement des risques et difficultés : 1 à 2	4 jh

Prestation de conception fonctionnelle et technique

Description générale de la prestation

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO2 – Conception Libellé : Conception fonctionnelle et technique
Liste des actions
Prestation de conception fonctionnelle et technique dans le cadre de nouveaux besoins métiers ou techniques, des évolutions, de la maintenance adaptative des socles techniques (migrations techniques, optimisations continues de la solution et des pratiques, amélioration des performances, amélioration de la maintenabilité, …). • Piloter l'activité et les intervenants du titulaire et la réalisation des études ; • Suivre l'avancement, produire les indicateurs et assurer la communication sur les travaux ; • Gérer les dépendances projets ; • Préparer et animer des réunions de travail (ateliers, interviews) ; • Elaborer les spécifications et la conception fonctionnelle et technique générales et détaillées sur la base d'un entrant fourni par l'AMF ; • Etude d'impacts techniques et fonctionnels ; • Rétro documentation éventuelle de l'existant ; • Modélisation et cartographie (logiciel AMF : ARIS) ; • Rétro-analyse de codes ; • Intégrer des exigences de sécurité ;

• Présenter les aspects structurants de la conception aux différents acteurs AMF (architectes, urbanistes, responsable sécurité, etc…) ; • Elaboration du dossier d'architecture technique (DAT) et d'architecture applicative.
Liste des livrables
• Rapport de pilotage et d'avancement des activités ; • Documentation de spécifications et de conceptions fonctionnelles et techniques (générales et détaillées) ; • Animation des réunions de travail incluant la production des supports et des CR ; • Supports de présentation des options techniques et fonctionnelles ; • Supports d'arbitrages ; • Etudes d'impacts ; • Rapports d'analyses ; • Documents de cartographie ; • Documentation d'architecture ; • DAT ; • Mise à jour de l'ensemble de la documentation projet impactée.
Autres informations
Les conceptions fournies doivent respecter les différentes exigences de l'AMF – sécurité, socle, principes d'architecture

Description des unités d'œuvre associées

Code	Description	Charge indicative (jh)
UO2-1	Conception niveau simple • Préparation et prise de connaissance sur la base de debriefing ou d'un entrant documentaire de l'AMF : 0,5 jour maximum ; • Atelier de validation avec les interlocuteurs AMF (métier et/ou DSI) : 1 jour maximum (peut se limiter à une relecture AMF pour validation) ; • Etudes d'impacts : 0,5 jour maximum ; • Prise en compte des impacts sur les livrables documentaires ou création des livrables : 0,5 jour maximum ; • Dossier d'Architecture Technique : pas de mise à jour nécessaire ; • Pilotage.	2 jh
UO2-2	Conception niveau moyen • Préparation et prise de connaissance incluant un atelier de travail ou une analyse de l'existant sur la base de debriefing ou d'un entrant documentaire de l'AMF : jusqu'à 2 jours ; • Ateliers de travail ou interviews d'étude avec les interlocuteurs AMF (métier et/ou DSI) : jusqu'à 2 ateliers ; • Ateliers de validation avec les interlocuteurs AMF (métier et/ou DSI) : jusqu'à 2 ateliers ; • Etude d'impacts : jusqu'à 2 jours ; • Prise en compte des impacts sur les livrables documentaires	6 jh

	(dont DAT) ou création des livrables : jusqu'à 2 jours ; • Pilotage.	
UO2-3	Conception niveau complexe • Préparation et prise de connaissance incluant un atelier de travail ou une analyse de l'existant sur la base de debriefing ou d'un entrant documentaire de l'AMF : jusqu'à 2 jours ; • Ateliers de travail ou interviews d'étude avec les interlocuteurs AMF (métier et/ou DSI) : jusqu'à 5 ateliers ; • Ateliers de validation avec les interlocuteurs AMF (métier et/ou DSI) : jusqu'à 2 ateliers ; • Etude d'impacts : jusqu'à 5 jours ; • Prise en compte des impacts sur les livrables documentaires (dont DAT) ou création des livrables : jusqu'à 5 jours ; • Pilotage.	10 jh

Prestation de réalisation

Description générale de la prestation

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO3 Libellé : Réalisation
Liste des actions menées
Prestation de réalisation des développements, tests et livraisons selon la procédure de réception prévue à l'article 8 du CCTP • Pilotage de l'équipe et réalisation des développements, tests et livraisons ; • Suivre l'avancement, produire les indicateurs et assurer la communication sur les travaux ; • Gérer les dépendances projets ; • Réaliser les développements (modification de l'existant, création d'un module, d'une fonctionnalité, d'un écran, évolution de l'architecture de la solution, migration technique, maintenance adaptative, …) ; • Réaliser des maquettes et des POC (Proof Of Concept) ; • Intégrer les exigences AMF (sécurité, architectures, socles, normes…) et préconisations des audits ; • Documenter les développements en décrivant les choix d'implémentation et les impacts sur l'architecture ; • Revue de codes ; • Réaliser les tests unitaires ; • Gérer et configurer des environnements de développement, voire d'intégration ; • Réaliser les scripts d'installation et de migration ; • Préparer les packages et déployer la solution dans l'environnement de développement et d'intégration des applications ; • Livrer les sources et les packages de déploiement ; • Définir et exécuter des tests de déploiement ; • Préparer (plan de tests, jeux de données) et effectuer la qualification technique (tests d'intégration et de conformité) sur l'environnement d'intégration des applications et effectuer

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO3 Libellé : Réalisation
les corrections ; • Corriger les anomalies de recette (VABF) ; • Communiquer sur le contenu des versions et le calendrier de corrections des anomalies ; • Assister l'AMF pendant la phase de recette (support, livraison des correctifs) en environnement de recette (pré-production) ; • Documentation des anomalies/évolutions et mise à jour de leur statut dans l'outil de suivi des tickets AMF de l'AMF ; • Mise en œuvre éventuelle de l'automatisation des tests de non régression ; • Mise en œuvre éventuelle de bouchons entre les briques ; • Mise en œuvre éventuelle d'outillage des tests de performances.
Liste des livrables types
• Rapport de pilotage et d'avancement des activités ; • Documentation d'architecture à jour ; • Documentation technique des développements (conception) ; • Sources et packages de déploiement des versions et des correctifs ; • Animation des réunions de travail incluant la production des supports et des CR ; • Environnement de développement configuré ; • Rapports d'analyse et de revue technique ou qualité ; • Développements des IHM, des interfaces, des traitements, des référentiels, des maquettes, des POC ; • Installation pour qualification technique ; • Dossier d'installation (DI) et d'exploitation (DEX) ; • Configuration applicative ; • Bons de livraison ; • Plan d'actions de suivi du traitement du stock des anomalies ; • Outils de suivi des tickets AMF à jour ; • Cahier de tests de qualification technique (tests unitaires, périmètre fonctionnel, technique et performance le cas échéant) ; • Bilan des tests réalisés pour chaque étape de qualification (statut des cas de tests référencés dans le cahier de tests) ; • Outils d'exécution des tests configurés dans les différents environnements des applications et du centre de services.

Description des unités d'œuvre associées

Code	Description	Charge indicative (jh)
UO3-1	Réalisation niveau simple • Dossier d'installation à rédiger simple et respectant les standards de la plateforme existante : 0,5 jour maximum ; • Mise à jour de la documentation existante (Dossier d'architecture Technique, Dossier des Spécifications Fonctionnelles, Dossier des Spécifications Techniques, Dossier d'Exploitation) : 0,5 jour maximum ; • Gestion des environnements de développement : aucune modification notable de l'environnement standard AMF ; • Exigence AMF (sécurité, architectures, socles, normes) : pas d'intégration de nouvelles exigences impactant l'architecture de la solution ; • Pilotage.	3 jh
UO3-2	Réalisation niveau moyen • Dossier d'installation à rédiger pouvant introduire des évolutions vis à vis des standards de la plateforme AMF : jusqu'à 2 jours ; • Mise à jour de la documentation existante (Dossier d'architecture Technique, Dossier des Spécifications Fonctionnelles, Dossier des Spécifications Techniques, Dossier d'Exploitation) : jusqu'à 2 jours ; • Gestion des environnements de développement : modification possible mais standards de l'environnement standard AMF ; • Exigence AMF (sécurité, architectures, socles, normes) : intégration possible de nouvelles exigences simples ou de nouveaux modules applicatifs ; • Pilotage.	5 jh
UO3-3	Réalisation niveau complexe • Dossier d'installation à rédiger pouvant introduire des évolutions vis à vis des standards de la plateforme AMF : jusqu'à 2 jours ; • Mise à jour de la documentation existante (Dossier d'architecture Technique, Dossier des Spécifications Fonctionnelles, Dossier des Spécifications Techniques, Dossier d'Exploitation) : jusqu'à 2 jours ; • Gestion des environnements de développement : modifications fortes possibles (en nombre ou atypique) de l'environnement standard AMF ; • Exigence AMF (sécurité, architectures, socles, normes) : intégration de nouvelles exigences ou de nouveaux modules applicatifs pouvant se révéler complexes ; • Pilotage.	8 jh

Description générale de la prestation

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO4-1 Libellé : Prestation d'exécution des tests
Liste des actions menées
Prestation d'exécution des tests en environnement de recette AMF (tests techniques, fonctionnels et performances) • Pilotage de l'équipe et réalisation des prestations ; • Suivre l'avancement, produire les indicateurs et assurer la communication sur les travaux ; • Gérer les dépendances projets ; • Elaborer une stratégie de tests (fonctionnels, technique et performances) ; • Elaborer des cahiers de tests ; • Elaborer des jeux de données de tests ; • Exécuter des campagnes de tests ; • Documenter les anomalies/évolutions et mettre à jour de leur statut dans l'outil de suivi des tickets AMF de l'AMF ; • Suivre la résolution des anomalies et leurs priorisations.
Liste des livrables types
• Elaboration des plans de tests et des jeux de données ; • Rapports d'exécution de la campagne de tests et bilan d'anomalies et de leur résolution ; • Suivi de la résolution des anomalies (dans l'outil de suivi des tickets choisi par l'AMF) ; • Mise à jour de l'outil de suivi des tickets AMF ; • Mise à jour de l'ensemble des documentations impactées.

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO4-2 Libellé : Prestation de support de la VSR
Liste des actions menées
Prestation de support pendant la phase de VSR (s'applique si un dispositif de VSR spécifique au nouveau besoin est mis en place en plus du centre de services pour les projets complexes ou à forte criticité métier). • L'assistance pendant la phase de VSR (support, résolution des incidents, livraison et tests des correctifs) en environnement de production ; • Support au déploiement des correctifs ;
Liste des livrables types
• Livraison des correctifs des incidents ; • Mise à jour de l'ensemble des documentations impactées.

Description des unités d'œuvre associées

Code	Description	Charge indicative (jh)
UO4-1	Exécution des tests intégrateur (fonctionnels, techniques et performance) • Préparation, exécution et bilan d'une itération allant jusqu'à 10	2 jh

	cas de test ; • Pilotage.	
UO4-2	Support de la VSR • Support, résolution des incidents, livraison et tests des correctifs jusqu'à 10 incidents ; • Pilotage.	Non communiqué

Prestation d'expertises/Assistance et support

Description générale de la prestation

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO5-1 Libellé : Prestation d'expertises, d'assistance et de support
Liste des actions menées
• Prestation d'expertises et de supports techniques ou fonctionnels pouvant intervenir ponctuellement dans différentes situations, par exemple un audit, une revue de code ou d'architecture, une veille technologique, une étude, des tests, …. • Expertises fonctionnelles ou techniques ; • Audit ; • Revue de code ; • Analyse d'architecture technique ou fonctionnelle ; • Spécification et conception ; • Validation des livrables ; • Veille technologique ; • Benchmark ; • Support aux utilisateurs dans le cadre de leurs activités ; • Support sur la gestion des différents environnements ; • Support à l'exploitation dans le cadre de l'élaboration ou de la mise à jour des procédures d'exploitation, d'analyse des problèmes d'exploitation ; • Support applicatif ; • Exploitation de la solution.
Liste des livrables types
• Rapport d'intervention détaillant les travaux, les préconisations, les recommandations ou les axes de progrès ; • Préconisation des évolutions d'architecture applicative et technique, d'optimisation de la solution et d'amélioration de l'exploitation de la solution ; • Préconisations d'amélioration des usages des solutions ; • Mise à jour de la documentation projet et de la solution impactée.
Autres informations
L'AMF entend s'appuyer sur l'ensemble de l'expertise du titulaire.

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION

Code : UO5-2 Libellé : Prestation de déploiement et de préparation de la bascule en production
Liste des actions menées
• Elaborer le plan de bascule en production en environnement de développement ; • Valider/compléter le plan de bascule en production lors de la mise en environnement d'intégration ; • Finaliser le plan de bascule en production suite aux retours de la mise en environnement de pré-production ; • Réaliser l'assistance à la bascule en production, sous contrôle de l'AMF ; • Support à l'exploitation pour la rédaction du dossier d'exploitation (DEX).
Liste des livrables types
• Dossier de mise en production par la définition des procédures de bascule ; • Rapport d'exécution.

Description des unités d'œuvre associées

Code	Description	Charge indicative (jh)
UO5-1-1	Audit ou Expertise • Phase d'analyse avec les interlocuteurs AMF (métier, DSI) : jusqu'à 1 atelier ; • Phase de rédaction ou de réalisation : jusqu'à 1 jour ; • Livraison accompagnée d'une restitution aux interlocuteurs AMF : jusqu'à 1 jour.	2 jh
UO5-1-2	Assistance et support, en jour ouvré (8h à 19h) • Phase d'intervention auprès des interlocuteurs AMF (métier, DSI) : jusqu'à 1 jour ; • Phase de rédaction d'un compte rendu d'intervention ou de réalisation : 0,5 jour maximum.	1,5 jh
UO5-1-3	Assistance et support, en jour non ouvré ou hors de la plage horaire [8h - 19h] • Phase d'intervention auprès des interlocuteurs AMF (métier, DSI) : jusqu'à 1 jour ; • Phase de rédaction d'un compte rendu d'intervention ou de réalisation : 0,5 jour maximum.	1,5 jh
UO5-2	Déploiement et préparation de la bascule en production • Phase d'analyse : maximum 1 atelier avec les interlocuteurs AMF (métier, DSI) ; • Phase de rédaction ou de réalisation ; • Livraison accompagnée d'une restitution aux interlocuteurs AMF.	2 jh

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION

Code : UO-HEB

Libellé : Prestation d'hébergement et de gestion des environnements

Liste des actions menées

- Mise en place d'une offre d'hébergement du front-office et du back-office des applications site internet AMF, AMF Protect Epargne et Nouveaux investisseurs (cloud public) ;
- Effectuer toutes les opérations de gestion, supervision, administration, déploiement, MCO des environnements, … sur l'ensemble des environnements de recette et de production (NB : les opérations sur les postes utilisateurs seront documentées par le Titulaire de façon à pouvoir être testées par l'AMF en recette (avec assistance du Titulaire) puis déroulées par l'AMF en production) ;
- Fournir et garantir la connexion réseau (internet) ;
- Se conformer aux guidelines, aux bonnes pratiques et aux préconisations éditeurs ;
- Mettre en place les moyens de mesure des niveaux de services.

Liste des livrables types

- Rapport d'intervention, de supervision et de suivi des changements ;
- Environnements opérationnels configurés, installés et administrés (recette et production) ;
- Documentation relative aux opérations (mise en place, gestion, supervision, administration, déploiement, MCO, …) sur ces environnements ;
- Mise à jour du Cahier des Clauses de Cybersécurité (CCCS) ;
- Plan d'Assurance Sécurité (PAS) ;
- Convention de service intégrée au PAQM.

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION

Code : UO-HEB– REV

Libellé : Prestation d'hébergement – Phase de réversibilité

Liste des actions à mener

Prestation de réversibilité vers l'AMF ou un tiers désigné par l'AMF.

L'objectif de la réversibilité est de permettre à l'AMF de reprendre sans difficulté, ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle, les prestations confiées au titulaire.

Il est impératif que le Titulaire communique régulièrement à l'AMF ou à un Tiers mandaté par elle, sur les informations qui lui sont nécessaires pour lui permettre de préparer et réaliser la réversibilité.

Le Titulaire constitue ainsi parmi les personnes ayant participé aux Prestations une équipe suffisante pour exécuter le processus de réversibilité. L'AMF met en place et dans le même temps, une équipe pour reprendre ou faire reprendre les Prestations confiées au Titulaire.

Le Titulaire s'engage également à faciliter la migration de l'application hébergée vers la plateforme désignée par l'AMF, soit en fournissant les accès nécessaires aux opérations de migration, soit en exportant lui-même les données contenues dans sa plateforme.

Il est rappelé que le Titulaire est parfaitement informé que, durant la phase de réversibilité, il devra nécessairement collaborer et composer avec la présence d'un Tiers jusqu'à la réussite complète de l'opération.

L'AMF a l'initiative du déclenchement de la réversibilité par émission d'un bon de commande. La date de déclenchement de la phase est la date de demande explicitée par l'AMF dans le bon de commande.

Cette date est distincte de la date prononcée de la résiliation ou de la date de fin de contrat.

Lors du déclenchement, l'AMF notifie les options de réversibilité qu'elle veut voir exécuter pour le ou les sous-ensembles concernés, parmi celles qui sont proposées au Plan de Réversibilité. Elle notifie également la date de fin effective de la réversibilité si celle-ci est différente de la date contractuelle prévue au plan de réversibilité.

La réversibilité est mise en œuvre conformément au planning défini dans le plan de Réversibilité. Le plan de Réversibilité est proposé par le titulaire et arrêté avec l'AMF lors d'un Comité de Pilotage dédié. Il décrit :

- Le périmètre d'application du Plan
- Les conditions générales d'exécution des opérations de réversibilité, notamment :
- L'organisation à mettre en place, les responsabilités
- Les phases de mise en œuvre de la réversibilité
- Les contraintes de planning et les dates clés
- Les engagements en matière d'assistance administrative
- Les engagements en matière d'assistance technique et de formation
- Les différentes options de réversibilité
- Le contrôle de la mise en œuvre de la réversibilité
- Les principes de mise à jour et de contrôle du plan de réversibilité
- Les données et informations à transmettre
- Les moyens matériels et logiciels à transférer

Pendant la réversibilité, le Titulaire assure le maintien en conditions opérationnelles de l'hébergement de la solution. La réversibilité se déroulera en trois phases :

- Maintien de la prestation de MCO de l'hébergement pour les incidents de production de la solution par le Titulaire pendant la phase de transfert de connaissances. Le repreneur dispose d'un accès aux tickets d'incidents et est en copie des échanges avec l'AMF.
- Fonctionnement à blanc (comme pour la phase précédente, sous la responsabilité du Titulaire qui continue d'assurer la maintenance de la solution en production).
- Transfert du MCO au repreneur qui traite les tickets et qui peut solliciter le support du Titulaire.

Le titulaire n'est dégagé de ses obligations au titre de cet Accord-cadre qu'après signature par les deux parties d'un procès-verbal de réception de la réversibilité.

Éléments à transférer

Pour la réversibilité le titulaire met à la disposition de l'AMF :

- Les moyens matériels et/ou logiciels dont l'AMF est propriétaire ;
- Les données ainsi que les fichiers et résultats des traitements applicatifs de l'AMF ;
- Les éléments de reporting ;
- Toutes les documentations nécessaires au bon fonctionnement de la solution et transfert de la gestion de la solution vers un tiers désigné par l'AMF (relatifs aux environnements, configurations, composants applicatifs) ;
- Tous les documents créés spécifiquement pour l'AMF pour l'exécution des prestations objet du présent Accord-cadre.

L'AMF peut également demander au titulaire le transfert d'équipements du Titulaire qui seraient dédiés à l'AMF. Ce transfert aurait lieu selon des conditions précisées lors d'un Comité de Pilotage de la réversibilité.

Éléments à supprimer

Le Titulaire s'engage, après en avoir informé l'AMF, à détruire les documents ou données propriété de l'AMF et ayant servi à l'exécution des prestations du présent Accord-cadre, et ce dans les conditions suivantes.
A moins que, dans les trente (30) jours suivant l'expiration de l'Accord-cadre, l'AMF n'ait donné au Titulaire l'instruction écrite de les effacer ou de les détruire, le Titulaire doit extraire toutes les données propriété de l'AMF ou pour lesquelles elle dispose des droits nécessaires, de ses systèmes et les transférer à l'AMF sur un support agréé par les parties.

Assistance administrative et technique

Pendant une période de six mois suivant la prononciation de la réception de la réversibilité, le titulaire apporte à l'AMF ou à tout tiers désigné par cette dernière, son assistance technique, notamment par le transfert des informations nécessaires, pour faciliter la reprise des prestations (reprise de connaissance). L'assistance technique ne comprend pas la réalisation des opérations physiques ou logiques de reprise.

Liste des livrables

- Plan d'actions de réversibilité
- Mise à jour de la documentation : Dossier d'architecture applicative (DAA), Dossier d'architecture technique (DAT), Dossier d'installation (DII), dossier d'exploitation (DEX), dossier de spécifications et de conception fonctionnelles et techniques, dictionnaire de données, cahier de recette, modélisation, contrats de liaisons applicatives, flux, …
- Suivi de la qualité de la solution et des livrables produits par le titulaire ;
- Bilan de réversibilité.

Autres informations

Lors de l'activation de la phase de réversibilité, le titulaire met en œuvre le plan de réversibilité de la solution vers une nouvelle équipe désignée par l'AMF.

Dans ce cadre, le titulaire maintient toutes les compétences clés pour produire les documentations nécessaires, livre l'ensemble des sources de l'application et des procédures d'exploitation, de supervision et d'installation de la solution, assure les transferts de compétences sur la solution vers la nouvelle équipe et garantit la continuité des prestations sans dégradation des niveaux de service. Le suivi d'avancement de l'opération de réversibilité et la mesure d'efficacité du transfert de compétences est à la charge du titulaire, sous contrôle de l'AMF.

La phase de réversibilité, si déclenchée, s'effectue en parallèle de la phase nominale de MCO.

Après l'exécution de l'opération de réversibilité, le titulaire ne garde aucun document, source ou donnée relatif à l'application.

Description des unités d'œuvre associées

CODE	DESCRIPTION	CHARGE INDICATIVE (JH)
UO-HEB-1	Mise en place initiale d'une solution d'hébergement, des environnements et configuration technique pour l'environnement de recette	_

UO-HEB-2	Mise en place initiale d'une solution d'hébergement, des environnements et configuration technique pour l'environnement de production	_
UO-HEB-3	Prestation d'hébergement et de maintien en condition opérationnelle des environnements de recette en phase maintenance et support pour une période de 12 mois	_
UO-HEB-4	Prestation d'hébergement et de maintien en condition opérationnelle des environnements de production en phase maintenance et support pour une période de 12 mois	_
HO-HEB-REV	Prestation de la phase de réversibilité de l'hébergement	_

5.4 ATTENDUS GENERAUX POUR LES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES « AGILE SCRUM »

Le présent paragraphe définit le périmètre des prestations attendues pour les nouveaux besoins métiers ou techniques dans une approche dont l'organisation projet retenue est le mode agile SCRUM. Elles seront déclinées par bons de commandes. Les chapitres suivants détaillent la liste des prestations pouvant être demandées au titulaire. Pour chacune de ces prestations une description générale est donnée ainsi que la liste des unités d'œuvre associées.

Les prestations seront effectuées par le titulaire :

- conformément à la Vision produit détaillée en Product Backlog, et au Plan Assurance Qualité définis préalablement par les Parties,
- dans le respect de l'estimation de charges et des délais définis dans l'offre du Titulaire, dans le Bon de commande, le Calendrier et le bordereau des prix.

Le contenu de chaque Sprint est confirmé, d'un commun accord entre les Parties, au fur et à mesure de l'avancement du Projet, lors de chaque planification de sprint. Le Titulaire s'engage, dans le cadre d'une obligation de résultat, à développer ce qui a été convenu dans le cadre de chaque Sprint.

Les User stories sont exprimées par l'AMF, le titulaire s'engageant à fournir les documents techniques et à réaliser les Développements correspondant à la mise en œuvre de chacune des User stories.

Chaque Sprint intègre la recette des user stories produites, dans les conditions prévues dans les modalités de réception et donne lieu à une revue de sprint suivie par une réunion rétrospective.

La durée des Sprints sera déterminée par l'équipe agile dans l'UO de Sprint d'initialisation et sera contractualisée par un calendrier (plan de release) dans l'UO d'exécution du Sprint.

Le calendrier comporte des dates signalées comme dates impératives, dont le respect revêt un caractère impératif pour la bonne fin du projet objet, du(es) Bon(s) de commande.

Le Titulaire déclare que le calendrier et les dates impératives arrêtées sont réalistes, y compris au regard des tâches incombant à l'AMF, que le Titulaire a identifiée dans la matrice des responsabilités prévu dans le « PAQM ».

A l'exception des Dates Impératives qui ne seront pas modifiables, les autres dates du projet objet du(es) Bon(s) de commande pourront être révisées d'un commun accord dans le cadre du comité de pilotage, auquel cas elles se substitueront aux dates prévues initialement. Il est entendu que l'AMF pourra néanmoins décider du report de la (ou des) Date(s) Impérative(s) après concertation avec du Titulaire.

En cas de non-respect d'une date impérative imputable au Titulaire, celui-ci encourra une pénalité fixée à l'article « Pénalité » du CCAP.

SEUILS DE TOLERANCE DE LA VELOCITE

La vélocité sur laquelle s'est engagée l'équipe agile sur des prestations hors MCO sera définie au cours de chaque Sprint d'initialisation et considérée comme un entrant inscrit dans chaque bon de commande d'UO d'exécution de Sprint.

Le Titulaire s'engage à respecter cet engagement, étant précisé que l'AMF accorde un seuil de tolérance à la baisse de 20%. Par exemple, la vélocité d'un sprint a été estimée à 100 points de complexité. Il sera toléré de réaliser entre 80 et 100 points de complexité par Sprint.
A l'inverse, il est possible que la vélocité soit supérieure à celle prévue, permettant de livrer plus de points de complexité à l'AMF que les 100 points de complexité cibles initiaux du Sprint.

La performance de la vélocité de l'équipe Agile pourra être revue à la hausse, lors de chaque nouveau projet (évolution de l'application). Elle sera validée lors du Sprint d'initialisation dudit projet.

MECANISMES D'AJUSTEMENT DU PERIMETRE

La capacité à faire des Prestations complémentaires est définie dans le cadre d'une UO de Sprint d'initialisation.

Les unités d'œuvre d'itération (UO sprint) seront commandées par bon de commande au fur et à mesure de manière unitaire ou par lot d'itérations selon le niveau de complexité du projet évalué par l'AMF et le Titulaire des Prestations à réaliser.

La vélocité permet de déterminer l'effort qu'est capable de fournir une équipe de développement pour la réalisation des tâches programmées dans un Sprint. Elle est exprimée en nombre de points de complexité ; elle est définie lors du Sprint d'initialisation et est appliquée pour chaque Sprint d'exécution.

Le Titulaire s'engage à proposer des mécanismes d'ajustement sur sa capacité à faire (vélocité) auprès de l'AMF dans sa réponse, sur ses Prestations hors MCO (Projets ponctuels) dans le cadre de la démarche SCRUM et s'engage à les respecter lors de l'exécution du présent Accord-cadre.

Les mécanismes d'ajustement sont validés entre les Parties à l'issue du Sprint d'initialisation. Ceux-ci peuvent être ajustés par les Parties lors d'un Copil.

Exemple de mécanisme d'ajustement :
Dans le cadre d'un ensemble d'itérations commandées, lors de la planification de chaque itération, une fonctionnalité peut être échangée contre une ou plusieurs fonctionnalités d'un poids total équivalent en termes de complexité à la demande du Product Owner (mécanisme d'ajustement « exchange for free »).

PRESTATIONS DE SPRINT D'INITIALISATION

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION
Code : UO-PROJ-INIT Libellé : Sprint d'initialisation
Description générale
Cette unité d'œuvre vise à cadrer les conditions de réalisation, l'organisation de l'équipe et son mode de fonctionnement pour sécuriser l'exécution du Projet. Cette unité d'œuvre ne sera déclenchée qu'une seule fois par l'AMF, au lancement d'un Projet. Le Titulaire indiquera la durée qui lui semble nécessaire ainsi que la capacité de son équipe pour mener à bien cette prestation, dans le devis préalable au Bon de commande.
Liste des Prestations attendues
Cadrage du Projet : • Identifier les acteurs intervenants sur le Projets PO et SM, équipe de développement, métier, architecture, sécurité, référent production, … (organisation et gouvernance) ; • Définir un plan de Release avec le PO pour X itérations ; • Initialiser le Backlog produit et le prioriser/affiner afin de pouvoir alimenter *a minima* les 2 sprints suivants ; • Préparer le support de présentation de l'architecture générale pressentie si besoin pour validation par le comité d'architecture de l'AMF ; prise en compte des ajustements le cas échéant ; détermination des caractéristiques de la solution cible en vue de la mise en place des infrastructures chez l'hébergeur AMF ou non ; • Valider avec l'AMF du plan de traitement des exigences en matière de sécurité ; • Construire des modèles de livrables documentaires pour l'ensemble des Documentations devant régir le Projet… Les modèles et le niveau d'information qu'ils contiennent devront être soumis à la validation de l'AMF et respecter les principes de pilotage visés par l'AMF (méthodologie Prince 2 et Projet Agile) ; • Valider les outils et l'environnements technique utilisés, instancier l'espace conjoint, ... y compris modalités de travail à distance si nécessaire (rappel l'équipe SCRUM est une équipe intégrée devant favoriser le travail collectif) ; • Expérimentation pour valider les conditions de réalisation des itérations : ↗ Exécuter un ou deux sprints conformément au bon de commande pour valider la vélocité, la durée des itérations et plus généralement la capacité à faire de l'équipe SCRUM (AMF et titulaire)
Liste des livrables
• Initialisation du Backlog priorisé/affiné pour lancer a minima les 2 Sprints suivants • Calibrage de la vélocité de l'équipe ; • Validation du plan de release et l'estimation budgétaire associée ; • Validation de la durée des itérations et date de démarrage des itérations • Validation de la définition du « prêt » et du « DONE » dans le respect des critères définis a minima au niveau de l'AMF. • Mise en place d'un espace documentaire à jour de la documentation de référence.
Autres informations
Déclenchement sur Bon de commande AMF. Se référer à l'article 5 « Modalités d'exécution des Prestations » pour plus d'informations.

Déclinaison des UO par niveau de complexité (dimensionnement)

CODE	DESCRIPTION
UO-PROJ-INIT-1	Sprint d'initialisation – UO simple Durée de l'itération : 2 semaines Permettra de gérer les UO de sprint simple et moyenne.
UO-PROJ-INIT-2	Sprint d'initialisation – UO moyenne Durée de l'itération : 4 semaines Permettra de gérer les UO de sprint complexe.

L'AMF se réserve le droit de commander autant d'UO d'initialisation qu'elle estime nécessaires pour valider la bonne exécution des sprints suivants.

PRESTATIONS D'EXECUTION D'UN SPRINT

FICHE DESCRIPTIVE DE LA PRESTATION

Code : UO-PROJ-SPRINT
Libellé : Prestation d'exécution d'un sprint

Description générale

Prérequis : connaissance de la vélocité de l'équipe.
Si les parties estiment qu'elles n'ont pas une connaissance précise de la vélocité de l'équipe, l'AMF pourra commander une prestation de sprint d'initialisation pour définir et valider les entrants nécessaires.
L'UO correspond à la capacité à faire d'une équipe de développement.

Objectif : réaliser un incrément de l'Application répondant à un objectif fourni par le PO, sur la base d'un Backlog priorisé par l'AMF (PO).

Organisation

- Le rôle de PO est pris en charge par un acteur AMF
- La démarche retenue pour cette UO est le cadre de référence SCRUM
- L'équipe titulaire du Titulaire doit comprendre tous les profils nécessaires permettant de réaliser l'incrément (spécification, UX, codage, tests internes, suivi de l'intégration…)
- Le lancement de l'itération est déclenché sur la base des éléments du Bon de commande (dates, durée, ...) et des entrants décrits ci-dessous.

Rappel des contraintes à respecter

- Les règles spécifiées dans le CCTP (règles d'architecture, gestion des environnements, intégration à la chaîne DEVOPS, ...) devront être respectées.
- L'incrément doit respecter la définition du DONE au niveau de l'AMF, indiquée dans le CCTP.
- Le Titulaire doit s'engager sur la stabilité des équipes (sans remettre en cause les engagements de charges/disponibilité sur l'équipes socle du centre de services).
- Les délais ne peuvent pas être ajustés (principe de pilotage par les délais), comme décrit dans le CCTP.

Entrants (devis)

- Objectif de l'itération
- Backlog priorisé et suffisamment affiné pour exécuter l'itération suivante
- Nombre de points de complexité à réaliser

- Définition du « prêt » et du « terminé »
- Date de démarrage, durée de l'itération (selon type d'UO)

Liste des Prestations attendues

Vérification des prérequis

- Vérifier la complétude des pré-requis techniques, fonctionnels et organisationnels nécessaires pour la réalisation à venir ; les mettre en œuvre le cas échéant ;
- Vérifier la cohérence du backlog avec l'architecture existante, l'adapter au besoin selon les principes de gouvernance de l'AMF (validation de l'architecture par le comité d'architecture de l'AMF) ;

Exécution du sprint

- Mettre en œuvre (développement) les user stories sélectionnées pour le sprint (dont la durée est fixée dans le Bon de commande), dans le respect des normes et standards du Projet ;
- Animer la réunion de planification du Sprint en cours ;
- Réaliser les développements ;
- Rédiger les scenarii de tests unitaires, les automatiser (si possible) et les exécuter ;
- Exécuter la recette fonctionnelle sur la base des scénarii validés avec le métier
- Participer aux daily meeting de l'équipe Scrum ;
- Assister l'AMF dans la préparation du backlog de l'itération N+2 et le détail des user stories, stories (fonctionnelles, techniques, sécurité…) du backlog N+1 ;
- Estimer les user stories du backlog N+1 ;
- Animer la revue de sprint : démonstration de la fin d'itération ;
- Animer la rétrospective de sprint : bilan de l'itération ;
- Assurer les mises en production et mises en service ou assister l'AMF dans les mises en production et les mises en service de la solution (selon la stratégie du sprint) ;
- Mettre à jour la documentation Projet (tous les livrables Projets).

Autres

- Mettre à jour les user stories au fil de leur avancement dans l'outil de gestion du backlog ;
- Animer des ateliers de facilitation si nécessaire ;
- S'assurer de la montée en compétences des « équipes » de l'intégrateur ;
- Assurer le support technique auprès de l'AMF ;

Liste des livrables exigés a minima

- Remise du code source
- Proposition d'ajustement de la définition du Done (qui entre en vigueur par voie d'avenant)
- Sprint backlog
- Backlog affiné permettant de lancer les itérations suivantes
- Vélocité réalisée pendant l'itération
- Rapport de tests de performance (si besoin)
- Incrément respectant le DONE
- Liste des améliorations suite à la rétrospective (plan progrès)
- Mise à jour de la documentation de référence (DAT, DEX, DI, SFD, manuel utilisateur)

Autres informations

Déclenchement sur bon de commande AMF.

Déclinaison des UO par niveau de complexité (dimensionnement)

CODE	DESCRIPTION
UO-PROJ-SPRINT-1	Exécution d'un sprint – UO simple • Durée de l'itération : 2 semaines • Taille de l'équipe : 2
UO-PROJ-SPRINT-2	Exécution d'un sprint – UO moyenne • Durée de l'itération : 2 semaines • Taille de l'équipe : >2 et <= 4
UO-PROJ-SPRINT-3	Exécution d'un sprint – UO complexe • Durée de l'itération : 2 semaines • Taille de l'équipe : > 4 et <= 6

5.5 SUIVI DES ENGAGEMENTS

Les paragraphes ci-dessous recensent, pour chaque engagement de service, les indicateurs attendus et leurs objectifs. Ces indicateurs a minima sont intégrés dans la Convention de service.

Il est attendu de la part du titulaire, dans le cadre de sa réponse, qu'il soit force de proposition concernant des indicateurs additionnels à suivre pour le pilotage des Prestations de MCO (KANBAN) et prestations complémentaires (Hors MCO) qu'elles soient réalisées en mode classique (Cycle en V) ou en mode agile (SCRUM).

ENGAGEMENTS DE RESULTATS SUR LES PRESTATIONS DE MCO

ENGAGEMENTS DE SERVICE DE MAINTENANCE CORRECTIVE			
N°	**Indicateurs**	**Objectifs**	**Seuils d'engagement**
I1	Évaluation de la prise en charge des incidents par le CDS	Mesure du nombre d'incidents pris en charge par le CDS dans et hors délais	L'efficacité est jugée satisfaisante si le nombre d'incidents pris en charge dans les délais par criticité est supérieur ou égal au seuil de 85 % des incidents par trimestre.
I2	Évaluation de la résolution des incidents par le CDS	Mesure du nombre d'incidents résolus par le CDS dans et hors délais	L'efficacité est jugée satisfaisante si le nombre d'incidents résolus dans les délais par criticité est supérieur ou égal au seuil de 80 % par trimestre.
I3	Fiabilité du service correctif	Mesure de la fiabilité de la résolution des tickets	La fiabilité est jugée satisfaisante si à l'issue de chaque trimestre au moins 90 % des tickets sont validés par l'AMF en environnement de recette.
I4	Capacité du service correctif par rapport au volume des tickets	Mesure de l'évolution du stock de tickets en attente de correction	Un seuil maximum trimestriel de tickets en attente de traitement sera établi par l'AMF et le Titulaire dans le cadre de la phase d'initialisation de la MCO pour se fixer des objectifs d'amélioration, dans le PAQ.

ENGAGEMENTS DE RESULTATS SUR LES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES (HORS MCO)

ENGAGEMENTS DE SERVICE SUR LES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES (HORS MCO)			
N°	**Indicateurs**	**Objectifs**	**Seuils d'engagement**
I1	Vélocité	Mesure de la capacité à faire de l'équipe	L'engagement du titulaire est établi sur la base d'un nombre de « points de complexité » à réaliser.

			La vélocité est validée par l'AMF à chaque Sprint d'initialisation. A la fin de chaque Sprint d'exécution, l'AMF vérifie le respect de cet engagement de vélocité.
I2	Respect des délais de livraison	Mesure des délais de livraison en production	Un seuil de retard d'une mise en production à J+5 (où J représente les jours ouvrés AMF) par rapport à la date de livraison de mise en production indiquée dans le bon de commande est toléré. Au-delà de ce délai, les pénalités de l'article **17.4 du CCAP peuvent s'appliquer.**

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITE DES PRESTATIONS DE MCO ET HORS MCO

La qualité des Prestations MCO et hors MCO repose sur trois critères :

- La qualité du produit livré via le respect du « DONE » (Cf. définition ci-dessous) qui permet de considérer sa mise en production ;
- Le respect des critères de qualification logicielle et des modalités de réception des livrables à l'AMF, définis dans cet Accord-Cadre;
- Le respect des engagements de suivi et pilotage contractuel.

5.5.1.1 Définition du « terminé » (done) au niveau de l'organisation de l'AMF

L'AMF exige que les critères suivants minimum du « DONE » soient respectés en fin de sprint (itération) pour qu'un incrément réalisé dans le cadre d'un Sprint, puisse être considéré comme pouvant être mis en production :

- Maintenable
- Exploitable
- Utilisable

Le respect du DONE vise à garantir la qualité de l'incrément. Le niveau de qualité exigé par le DONE doit être atteint pour que sa mise en production puisse être validée.

- Toute nouvelle Application doit être conforme aux exigences de qualité citées dans le « DONE ».
- Pour toute Application ayant accumulé de la dette technique, l'équipe doit veiller à chaque itération à réduire cette dette. Il est également attendu de la part du Titulaire, dans le cadre de sa réponse, de présenter le dispositif qui sera mis en place à l'AMF pour maîtriser la dette technique de la solution afin de la stabiliser et la réduire au fur et à mesure.

La définition du « DONE » sera amenée à être améliorée en cours de Projet en fonction des besoins et des remontées des différents acteurs d'un Projet. Les équipes peuvent éventuellement améliorer cette définition selon les spécificités de leur Application par avenant.

Le DONE est défini par l'AMF comme le niveau de qualité a minima à respecter pour passer en production.
Le Product Owner (PO) veille au respect de cette définition portée au niveau de l'Organisation (AMF) et décide la mise en production d'un incrément s'il est considéré comme terminé, sous réserve de la validation définitive de l'équipe responsable de la Production à l'AMF.

MAINTENABLE	
Critères	Maîtrise de la dette technique • Validation de la qualité du code – aucun élément bloquant admis en production • Validation du niveau de sécurité – aucun élément bloquant admis en production

	Niveau de couverture de tests d'intégration, unitaires et fonctionnels automatisés définis lors de la stratégie de recette atteint (taux de couverture par typologie de tests) • Aucune anomalie bloquante • Stratégie de tests mise à jour à chaque livraison d'incrément
	Maintien des spécifications fonctionnelles et techniques déposées dans le référentiel documentaire du Projet (format structuré, versionné, accessible et lisible par un tiers)
	Mise à jour du DAT, DAA et processus métiers

EXPLOITABLE	
Critères	• Validation de la capacité à déployer l'Application en production via la chaîne de livraison logicielle de l'AMF • Réalisation d'un déploiement en recette dans les conditions de production et rapport de tests associé • Le package de déploiement identique quel que soit l'environnement (tout ce qui est lié à l'environnement doit être variabilisé : ex : nom de serveur, compte de service…) • Fourniture de la documentation de release (n° release à déployer, contenu de la version et mise à jour du DI si besoin)
	Conformité au regard des licences de bibliothèques de composants tiers utilisés
	Code source livré sur le dépôt AMF à chaque itération
	Mise à jour des documents techniques : DI et DEX

UTILISABLE	
Critères	• Respect des critères d'acceptation définis pour chaque user story
	• Validation de la recette fonctionnelle
	• Mise à jour du manuel utilisateur

5.5.1.2 Tableau de référence des niveaux de criticité

La qualification des Anomalies, des Incidents et vulnérabilités relève de la compétence exclusive de l'AMF.

La qualification des incidents et des anomalies peut être discutée entre l'AMF et le Titulaire. En cas de désaccord, la décision de qualification appartient à l'AMF.

On appelle « Anomalie » une non-conformité du livrable ou de l'Application par rapport aux spécifications techniques et/ou fonctionnelles, dossier de conception, programmation, dossier d'installation, paramétrages.

Un « Incident » est une non-conformité survenant en production qui interrompt l'exploitation du Livrable ou de l'Application et nécessite de ce fait une intervention immédiate. Il s'agit en particulier de problèmes qui altèrent les données ou leur cohérence dans les bases, ou empêchent l'utilisation de l'Application ou de l'un de ses modules, ou bloquent le déroulement normal d'une transaction, ou encore produisent un résultat inexploitable ou erroné dans le cadre d'un traitement.

L'Incident qui bloque l'utilisation du livrable nécessite la mise en place d'une procédure particulière « à chaud », qui doit rester exceptionnelle, pour permettre de le résoudre et de reprendre l'exploitation des données dans les plus brefs délais.

Une « Vulnérabilité » est un incident de sécurité.

On distingue trois niveaux de criticité d'anomalies/incidents/vulnérabilités en fonction de l'impact de la non-conformité observée : bloquant, majeur, mineur.

Niveau de criticité	Description générale	Qualité	Sécurité	Suivi	Statut
Bloquant	Est une non-conformité qui interrompt l'exploitation du Livrable ou de l'Application et nécessite de ce fait une intervention immédiate. Il s'agit en particulier de problèmes qui : • Altèrent les données ou leur cohérence dans les bases, • Ou empêchent l'utilisation de l'Application ou de l'un de ses modules, • Ou bloquent le déroulement normal d'une transaction, • Ou encore produisent un résultat inexploitable dans le cadre d'un traitement, • Altèrent l'intégrité du système, • Entraînent une vulnérabilité non acceptable d'un point de vue sécurité	Bloquant, Critique	High	Bloquant	Ne peut être mis en production
Critique	A un impact fort sur l'utilisation du site ou d'une fonctionnalité importante, mais un contournement existe, même s'il est contraignant ou dégradé. L'impact est significatif mais ne bloque pas complètement l'activité.	Critique	High	Bloquant	Doit être analysé et statué au cas par cas par le Centre de services
Majeur	Gêne le fonctionnement du Livrable ou de l'Application sans entraîner de dysfonctionnements graves ou pour lequel il existe une solution de contournement.	Majeur	Medium	Majeur	Doit être analysé et statué au cas par cas par le Centre de services
Mineur	A des conséquences mineures sur le fonctionnement du Livrable ou de l'Application.	Mineur, info ?	Low, info ?	Mineur	Doit être analysé et statué au cas par cas par le Centre de services

6 MODALITES GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS INFORMATIQUES A L'AMF

6.1 EXIGENCES EN MATIERE DE SECURITE

Le titulaire doit répondre aux exigences de sécurité selon le type de prestations attendues telles que définies dans le cahier des clauses de cybersécurité.

Le document applicable tout au long de la vie de cet Accord-cadre sera celui signé par les deux Parties au terme de cet échange.

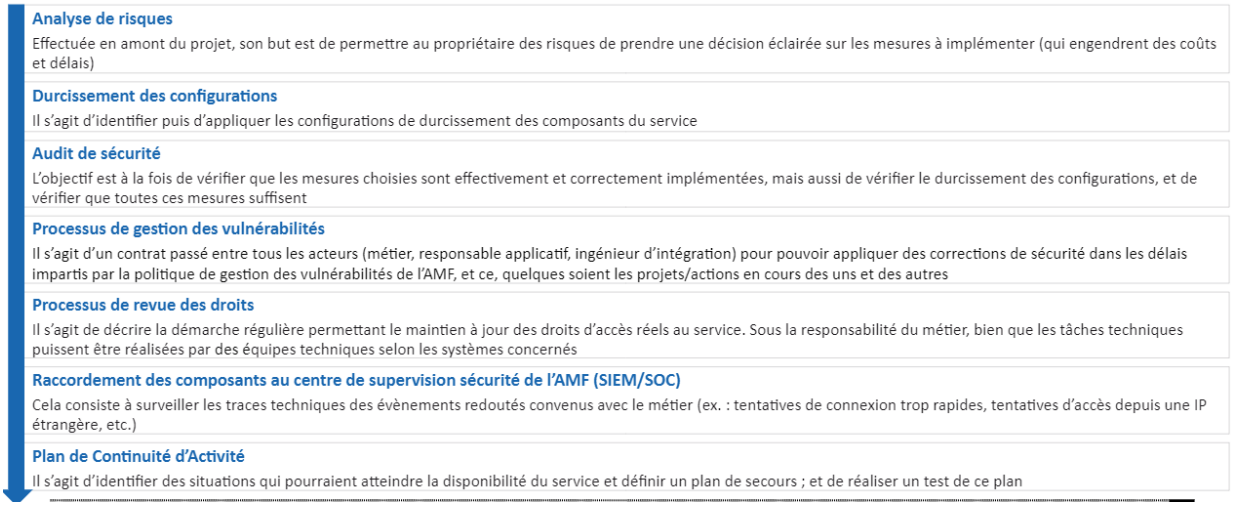
En outre, le document pourra être réévalué à chaque survenance d'un besoin spécifique faisant l'objet d'un bon de commande.

6.2 DEMARCHE D'HOMOLOGATION D'UNE RESSOURCE CRITIQUE A L'AMF

L'AMF est une Autorité Publique Indépendante (API). A ce titre, l'AMF est soumis à la Politique de Sécurité des Systèmes d'information de l'Etat (PSSIE). La PSSIE exige l'homologation des systèmes d'information critiques avant leur mise en exploitation.

Faisant partie du périmètre des Systèmes d'Information critiques de l'AMF, et support de multiples « téléservices », les applications site internet AMF et AMF Protect Epargne doivent faire l'objet d'une homologation au sens du Référentiel Général de Sécurité (RGS).

Le titulaire s'engage à suivre la démarche d'homologation décrite ci-dessous et à l'intégrer à la roadmap produit :



L'AMF se réserve la possibilité de mener :

- Des audits ponctuels possibles : test d'intrusion, ou audit de code ;
- Des audits permanents : tests de configuration effectués à distance sur les mêmes points de tests à fréquence définie (après chaque MEP par exemple) pour suivre des indicateurs en tendance, les traiter et ainsi assurer un niveau de sécurité satisfaisant ;
    - ☐ L'AMF pourra faire ou faire réaliser, avant toute étape de mise en production qui le nécessite, un audit technique de sécurité de la solution par un titulaire indépendant et spécialisé et visant à contrôler le niveau de couverture des objectifs de sécurité fixés; les recommandations majeures de sécurité identifiées dans le cadre de cet audit devront être prises en compte dans le cadre du projet sans surcoût pour l'AMF.

6.3 PILOTAGE OPERATIONNEL

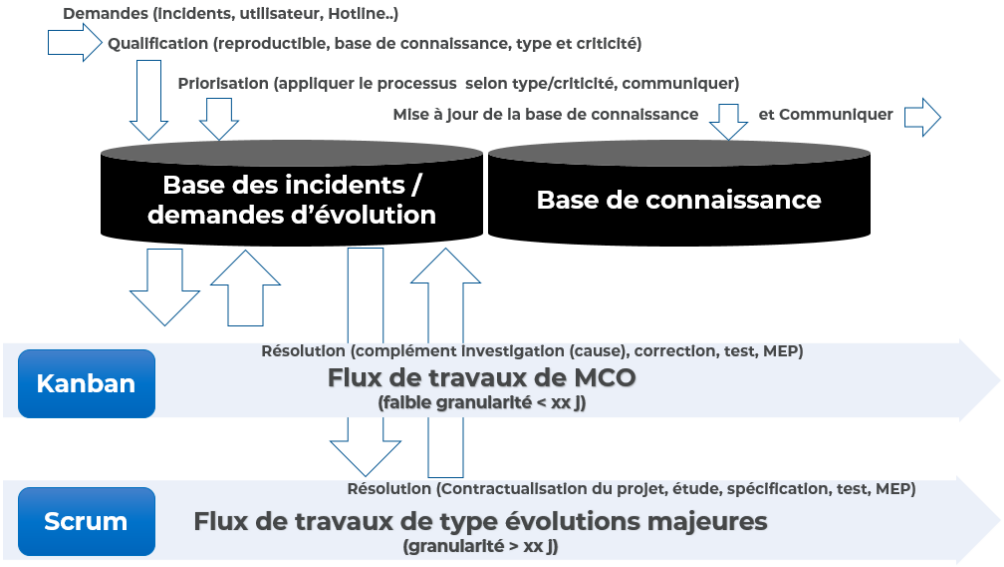
CONFORMITE AUX DEMARCHES « KANBAN » ET « SCRUM »

Concernant la gestion du maintien en conditions opérationnelles de l'application, c'est la démarche KANBAN qui est retenue par l'AMF pour gérer un flux continu de demandes (Incidents et petit évolutif) dont certaines sont bloquantes et doivent être gérées en priorité.

Le pilotage opérationnel de l'activité de MCO est décrit dans le PAQM établit lors de la phase d'initialisation de cet Accord-cadre.

Par ailleurs, l'AMF souhaite pouvoir dérouler les prestations hors MCO de l'application dans un mode agile (après concertation avec l'AMF de la meilleure approche méthodologique à retenir selon le sujet) afin de pouvoir livrer de la valeur régulièrement et obtenir des feedbacks et le plus rapidement possible, en vue de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Le cadre de référence agile de l'AMF est SCRUM. Le titulaire s'engage à respecter ce cadre et à s'assurer que ses collaborateurs sont formés sur ce cadre de référence.



EXIGENCES DE TRANSPARENCE

Un tableau de bord de traitement des différentes demandes sera partagé régulièrement et dans l'idéal accessible à tout moment par tous les acteurs de l'AMF.

Les modalités de mise à disposition de ce tableau de bord auprès de l'équipe de l'AMF est intégré au PAQM.

L'équipe se doit de partager le même niveau de connaissances entre ses membres, AMF et Titulaire, sur l'avancement du Projet (nombre d'user stories en cours de réalisation ou terminées), les résultats des tests même intermédiaires et les problèmes rencontrés. Sera favorisée la communication visuelle et l'usage d'outils de partage à distance.

Les artefacts (Product backlog, Sprint backlog et incrément livré « MVP ») seront rendus visibles et accessibles à toute l'équipe.

RESPECT DES DELAIS

Dans le cadre de la phase nominale, le Titulaire doit intervenir et procéder à la correction des incidents survenant en production selon les modalités indiquées dans le tableau ci-dessous.

Ces modalités doivent figurer dans la convention de service et des ajustements pourront être validés à l'issue d'un comité de pilotage Titulaire.

Par ailleurs, les délais de traitement sont définis par l'AMF à partir du niveau de criticité :

Incidents	Délais d'intervention	Délais de mise en œuvre d'une solution de contournement*	Délais de correction définitive**
Bloquants	T0 + 4 heures ouvrées	T0 + 1 jour ouvré	T0 + 2 jours ouvrés
Critiques, Majeurs	T0 + 1 jour ouvré	T0 + 3 jours ouvrés	T0 + 5 jours ouvrés
Mineurs	T0 + 5 jours ouvrés	N/A	T0 + 10 jours ouvrés

T0 = déclaration de l'incident dans l'outil de ticketing

*Le délai de mise en œuvre d'une solution de contournement se définit comme le temps s'écoulant entre la réception par le Titulaire de la demande de déclaration d'incident et la fourniture d'une correction temporaire par le Titulaire qui permet la reprise du service de l'Application.

** Le délai de mise en œuvre d'une correction définitive se définit comme le temps s'écoulant entre la réception par le Titulaire de la demande de déclaration d'incident et la fourniture d'une correction définitive par le Titulaire.

Pour les prestations agiles, conformément à la démarche SCRUM, toutes les itérations se déroulent sur un calendrier fixe validé en début de projet avec l'AMF, pour les projets réalisés dans cette démarche. En particulier, une itération ne peut pas être « allongée » pour permettre de finaliser un livrable/produit.

Le cahier des charge précise également les attentes de l'AMF dans le cadre des délais de reprise sur service (RTO) et de la perte de données tolérée (RPO).

Niveau	Délai de reprise (RTO)	Perte de données tolérée (RPO)
1	4 heures	1 jour
2	1 jour	1 semaine
3	3 jours	1 mois
4	1 semaine	1 mois

- Les niveaux attendus par l'AMF sont les suivants :

Applications site internet AMF et AMF PE	Niveau de criticité vis-à-vis de la disponibilité	Perte de données tolérée (RPO)	Délai de reprise (RTO)
Front Office	1	1	1
Back-office	3	1	1
Flux de publication (pour l'ensemble des sources)	2	1	1
Flux de dépôt d'information (formulaires)	3	1	2

6.4 ROLES ET RESPONSABILITES CLES DE L'AMF ET DU TITULAIRE

Le Titulaire désignera pour la gouvernance du présent accord-cadre :

- Un **Contrat manager** qui a notamment pour mission de :
  - Porter les engagements contractuels du Titulaire ;
  - Assurer un suivi externe et régulier ;
  - Participer aux instances de gouvernance ;
  - Escalader et gérer les problèmes auprès de la Direction du Titulaire ;
  - Participer à l'analyse des évolutions possibles du contrat ;
  - Assurer un rôle de conseil, notamment sur les aspects financiers du contrat ;
  - Réaliser les propositions commerciales concernant les évolutions du contrat ;
  - Répondre aux demandes d'études, de devis (relatif aux prestations attendues) demandées par l'AMF, selon les délais définis dans l'accord-cadre, ou dans le PAQMM et ses annexes.

- Un **Pilote du CDS** qui a notamment pour mission de :
  - Piloter et suivre le CDS du Titulaire (rappel : en charge de toutes les prestations de ce marché) ;
  - Assurer la coordination de l'ensemble des intervenants du Titulaire afin de contrôler la bonne exécution des prestations, notamment en termes de respect des engagements et du niveau de qualité requis ;
  - Assurer un contrôle continu de la qualité, de la performance des prestations et du respect des engagements ;
  - Assurer et gérer toute remontée d'alerte liée au CDS ;
  - Produire les indicateurs de suivi de Qualité et de Performance du CDS et les niveaux d'engagements associés (KPI, SLA) et proposer des évolutions en coordination avec le responsable AMF ;
  - Faire le suivi qualité et l'établissement des tableaux de bord définis au PAQM ou ses annexes (Ex. : Nombre d'incidents / Mois / Priorité, Nombres d'anomalies / Mois / Priorité, etc.) ;
  - Piloter et suivre la Capacité A Faire (Nominale, Socle, Optimisation) ;
  - Rédiger et mettre à jour les supports, organiser et animer les comités de pilotage, COSEQ, COGES, COREV, rédiger les CR associés ;
  - Préparer et diffuser le reporting hebdomadaire de l'actualité du CDS ;
  - Rédiger et veiller à la mise à jour du référentiel documentaire (PAQM et ses annexes, CCCS, GDD, Annexe RGPD, etc.) ;
  - Veiller à l'application des dispositions contractuelles par les intervenants et à la bonne exécution des procédures ;
  - Gérer le plan d'amélioration continue en coordination avec l'AMF et formuler les plans d'actions ;
  - Gérer le sourcing/staffing du CDS (ajustements, contrôles, optimisation, rationalisation) et accompagner l'AMF dans ses demandes de ressources et d'ajustements ;
  - Anticiper, mesurer et intégrer l'impact de tout changement sur le niveau de service, particulièrement sur les engagements de niveau de service et sur les accords opérationnels (interne et sous-traitance) ;
  - Assurer le maintien et la polyvalence de l'équipe du CDS sur les compétences requises ;
  - Coordonner les activités de Tech Lead au sein des membres de l'équipe de développement ;
  - Participer et animer les instances de pilotage opérationnel définies au PAQM ou ses annexes ;
  - Participer et animer les instances de gouvernance définies au PAQM ou ses annexes ;
  - Assurer le reporting client ;
  - Être le garant des engagements du Titulaire ;
  - Gérer et suivre les intervenants rattachés au CDS, en charge des prestations ;
  - Adapter les moyens et compétences en fonction de l'évolution de la charge et des besoins ;
  - Assurer l'efficacité, la coordination et le maintien des engagements du dispositif CDS ;

- Anticiper et gérer les fluctuations d'activités du CDS, minimiser les impacts sur les engagements et la stabilité des équipes ;
- Optimiser l'efficacité des ressources engagées par le Titulaire.

6.5 INSTANCES DE GOUVERNANCE

Le paragraphe suivant s'applique pour la définition des instances de gouvernance à mettre en place sur l'ensemble des prestations du Titulaire (MCO et hors MCO) afin d'assurer le suivi des réalisations et la bonne exécution des Prestations.

Ces instances sont mises en place sur le périmètre applicatif du présent CCTP selon une fréquence qui peut être revue, le cas échéant dans le PAQM.

COMITE PROJET (COPROJ)

Le COPROJ permet de réaliser un suivi d'avancement opérationnel, identifier les écarts entre le planning prévisionnel et la réalité, ajuster le planning le cas échéant. Il permet de lever des blocages et de prendre des décisions, de suivre les anomalies et/ou les évolutions en cours, de gérer le périmètre projet, de suivre la qualité et la performance. Il vise enfin à s'aligner entre le titulaire et l'AMF et à communiquer (ex partage d'informations utiles)
Les membres pour l'AMF sont les suivants :

- Directeur de projet DCOM,
- Webmaster DCOM,

Ses décisions sont formalisées dans le compte-rendu de la séance rédigé par le titulaire.

La fréquence du comité de projet est actuellement hebdomadaire (sauf annulation les semaines de COSUIV).

COMITE DE SUIVI (COSUIV)

Le Comité de Suivi permet de suivre l'avancement des travaux, de faire remonter les questions non résolues par les équipes projets, de surveiller les risques et la qualité, d'identifier tout problème, d'envisager des solutions correctives et d'une manière générale, de rassembler les différents éléments nécessaires à une prise de décision par le Comité de Pilotage.

Ses principales attributions sont les suivantes :

- Il veille au bon déroulement opérationnel des prestations (respect des délais, du périmètre, des modalités…),
- Il prend les décisions courantes nécessaires à l'avancement du projet,
- Il valide chaque étape,
- Il identifie les points en suspens, décisions à prendre, risques encourus et les reporte au Comité de Pilotage,
- Pour l'activité MCO, il veille à projeter l'activité à venir, pour statuer sur le niveau d'occupation de la prestation et en déduire les plans d'actions adéquats.

Ses décisions sont formalisées dans le compte-rendu de la séance rédigé par le titulaire.

Les membres pour l'AMF sont les suivants :

- Directeur de projet DCOM,
- Webmaster DCOM
- Chef de projet DSI
- Chef de projet DREP
- Equipe sécurité
- Représentants du métier,

- Représentants techniques.

Sa composition peut varier selon les étapes du projet et les processus qui sont en cours de mise en œuvre.

La fréquence du comité de suivi sera définie selon les activités en cours. A titre informatif, en phase de MCO actuelle ce comité de suivi est mensuel.

COMITE DE SECURITE ET QUALITE (COSEQ)

Un COSEQ trimestriel organisé et animé par le Titulaire dont le support et le CR sont rédigés par le Titulaire.
Le support doit être transmis à l'AMF pour validation au plus tard 4 jours ouvrés avant le COSEQ.
Le CR devra être transmis à l'AMF pour validation au plus tard 5 jours ouvrés après le COSEQ.
Le taux de présence des participants obligatoires du Titulaire = 100% (sauf dérogation accordée à l'avance)
Les membres pour l'AMF sont les suivants :

- Directeur de projet DCOM,
- Webmaster DCOM,
- Chef de projet DSI
- Equipe sécurité
- Responsable de la qualité du code (DSI équipe qualité)

COMITES DE PILOTAGE (COPIL)

Les comités de pilotage ont pour fonction :

- d'assurer le suivi des Prestations et des Niveaux de Services afin de s'assurer de la bonne exécution du Plan d'Assurance Qualité ;
- de prendre connaissance des éventuels obstacles qui lui seront remontés par le chef de projet, le Scrum Master ou toute autre personne et d'en assurer le traitement en proposant des actions correctives et en assurant le suivi de ces corrections ;
- de vérifier et contrôler l'exécution du budget et de prendre toutes dispositions en cas d'écart constaté ;
- de passer en revue les factures qui pourraient demeurer impayées, d'examiner les raisons de ces impayés, de prendre en compte au besoin les éventuelles contestations de l'AMF et de prendre les mesures nécessaires à rétablir la situation ;
- d'assurer le suivi des réunions de rétrospectives qui ont lieu à l'issue de chaque Sprint afin de permettre l'amélioration des Prestations et de proposer de part et d'autre, AMF et Titulaire, les mesures qui s'avèreront nécessaires.

Ces comités de pilotage se réunissent lorsque des points de décision critiques apparaissent (en moyenne la fréquence se situe entre trimestrielle et annuelle).

Ces comités gèrent la relation Titulaire indépendamment des instances de réalisation projet existant par ailleurs au titre de la méthodologie agile applicable.

Les participants au comité pilotage sont :

- Directrice DCOM
- Directeur adjoint DSI
- Directrice adjointe DREP

- Directeur Projet DCOM
- Webmaster DCOM
- Directeur Projet DSI
- Chef de Projet DSI
- Chef de projet DREP
- Responsable équipe sécurité
- Chef de Projet MOA Métier (Product Owner)
- Titulaire – Contract Manager (présence obligatoire)
- Titulaire – Décisionnaire du Titulaire (présence facultative)
- Titulaire – Chef de Projets
- Titulaire – Scrum Master

Instances	Objectifs	Fréquence	Titulaire	AMF	Livrables
COPIL à organiser en amont des points de décision critiques	Suivi de la prestation opérationnelle avec les métiers et de la prestation Titulaire AMF	Entre trimestrielle et annuelle	R	A	Support de COPIL à fournir par « R » à « A » 5 jours ouvrés avant le COPIL. Compte-rendu du COPIL à fournir par « R » à « A » 5 jours ouvrés après le COPIL

Définition des rôles :
R : Réalise l'activité.
A : A l'autorité pour approuver le travail de R.

Le support de Copil doit comprendre a minima :

- Le rapport d'activité de la période écoulée
- Le suivi du planning des releases
- Le suivi des arbitrages/décisions concernant l'orientation des Prestations, les ressources internes et externes allouées
- Un suivi des risques
- Un état des indicateurs liés aux engagements de services et de qualité sur les Prestations de MCO et hors MCO (issus de la convention de service)
- Les axes d'amélioration (Plan progrès)

COMITE DE GESTION DE CRISE

Le Comité de pilotage peut également se réunir de façon exceptionnelle si les engagements pris dans le cadre des Prestations de MCO et hors MCO ne sont pas respectés ; par exemple, en cas de décalage de planning et de dépassement des budgets selon les mécanismes d'escalade définis dans le PAQM.

Ce Comité a pour mission notamment de décider conjointement d'une solution pour résoudre toute la difficulté technique ou autre constatée par le Comité de pilotage et de résoudre conjointement les désaccords impactant l'exécution opérationnelle et technique des Prestations.

Ce Comité se réunit pour prise de décision dans un délai maximum de 5 jours calendaires à compter de sa saisine. La décision conjointe est rédigée par le biais d'un relevé de décision validé par chaque membre du Comité de Pilotage dans un délai de 10 jours calendaires à compter de la date de réunion dudit comité. Ce document liera les Parties.

Le Titulaire et l'AMF s'engagent dans les conditions indiquées dans le relevé de décision à :

- Mettre en œuvre les actions décidées par le Comité de Pilotage indiquées dans le relevé de décision ainsi que tous les moyens nécessaires dans les délais indiqués dans ledit document ;
- Travailler ensemble et avec une franche collaboration dans le cadre des décisions prises par le Comité de Pilotage et ;
- Informer dans les conditions et délais indiqués dans le relevé de décision de la réalisation du(es) plan(s) et des difficultés rencontrées à cette occasion, et informer sans délai l'ensemble des membres du Comité de Pilotage des changements qui peuvent être apportés à la réalisation du(es)dit(s) plan(s).

7 MODALITES D'EXECUTION DE L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

7.1 EXPERTISES REQUISES

Le Titulaire doit proposer des ressources disposant des compétences et du niveau d'expérience approprié par rapport au niveau de complexité de l'application et de sa connaissance des framework agiles qui seront appliqués pour assurer les Prestations de MCO et hors MCO :

- Des certifications appréciées sur les méthodes agiles
- D'une expertise de 3 années minimum

Concernant les prestations complémentaires (hors MCO) assurées dans la démarche SCRUM, le Titulaire met à disposition de l'équipe, un profil de scrum master afin d'accompagner l'équipe AMF sur sa montée en compétences sur ladite méthode.

Le scrum master a également la charge d'optimiser la capacité de production de l'équipe en l'aidant à travailler de manière autonome et à s'améliorer au fil du temps et de traiter les obstacles qui ralentissent ou empêchent l'équipe de travailler.

EXPERTISES FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES

Le titulaire déclare disposer d'une expertise technique et organisationnelle en gestion, conception et réalisation des Systèmes d'information pour effectuer les prestations qui sont définies dans le cadre du présent Accord-cadre incluant notamment :

- Capacité de déploiement de projets de façon fluide et agile (cadres de référence : KANBAN et SCRUM)
- Capacité d'hébergement de solutions si besoin
- Conception (rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées, spécifications techniques et conception d'architecture fonctionnelle, applicative et de déploiement)
- Connaissance et respect des bonnes pratiques de développement en termes de qualité et sécurité pour les technologies impliquées dans l'architecture technique
- Conception d'un plan de tests et exécution d'une qualification incluant les tests de performance et de robustesse
- Administration, déploiement et exploitation d'applications

- Expériences significatives en développement .PHP
- Expériences significatives en développement Web (Angular, CSS, HTML5, JavaScript, NODE.JS, etc.)
- Expériences significatives en développement sur le CMS Drupal 11
- Compétences sur la solution de moteur de recherche Solr
- Expériences en termes de design applicatif (UX)

EXPERTISES ORGANISATIONNELLES

- Capacité à réaliser des benchmarks et préconiser des solutions techniques en réponses à des problématiques fonctionnelles ;
- Pilotage, gestion et réalisation des Prestations de spécification, conception, réalisation et de qualification à l'AMF ;
- Capacité à réaliser les développements sur site ou en centre de services relatifs au maintien en conditions opérationnelles (MCO) voir en parallèle la conduite de :
  - Projets de développement et des évolutions ;
  - Migrations techniques et maintenance adaptative des socles techniques (migrations, optimisations, amélioration de la maintenabilité…) ;
- Capacité à intégrer dans le dispositif de maintenance (MCO) des développements réalisés par des prestataires tiers ;
- Capacité à ajuster de manière flexible les ressources affectées aux travaux en fonction du plan de charge et des besoins opérationnels des directions de l'AMF ;
- Capacité à mettre en place des environnements de développement et qualification technique (tests fonctionnels et techniques) pour les travaux réalisés en centre de services ;
- Conduite de Projets de développements en méthodes agiles ;
- Exécution des opérations de réversibilité ;
- Exécution de certaines Prestations dans les locaux de l'AMF.

COMPETENCES CLES DEDIEES AU BON DEROULEMENT DES PRESTATIONS MENEES EN AGILE

7.1.1.1 Le product owner

Le Product Owner (PO) est responsable de maximiser la valeur du produit résultant du travail de l'équipe de développement. Le PO a une bonne connaissance de la vision produit long terme (stratégie produit, feuille de route) et une bonne maitrise de la définition du produit court terme / moyen terme (priorisation par la valeur métier des exigences fonctionnelles ou user stories). Ce rôle sera porté par l'AMF. Le Product Owner est une personne, et non un comité.
Le PO représentera les utilisateurs dans l'équipe agile.
Il s'assure que les priorités sont respectées suivant un critère de valeur métier, et que la qualité des livrables de chaque cycle agile est en adéquation avec les attentes du métier et les critères de qualité retranscrits dans la définition du « terminé » de l'AMF.

Il a autorité à prendre des décisions et l'organisation respecte ses décisions prises sur le produit.
Si des changements sont souhaités par l'organisation, ils doivent être portés par le Product Owner.

Ses principales missions seront les suivantes :

- Exprimer clairement les items du Product Backlog ;

- Ordonner les items du Product Backlog pour mieux réaliser les objectifs et missions ;
- Optimiser la valeur du travail effectué par l'Equipe de Développement ;
- S'assurer que le Product Backlog est visible, transparent, et clair pour tous, et qu'il montre ce sur quoi l'Equipe de Développement va travailler sur les sprints à venir ;
- S'assurer que l'Equipe de Développement comprend les items du Product Backlog.

Dans le cadre de Projets complexes, le Product Owner peut déléguer la gestion du Product Backlog (en totalité ou partiellement) à un membre de l'équipe de développement (un analyste) ou à des utilisateurs métier. Toutefois, le Product Owner en demeure responsable ("accountable").

De plus, les user stories, considérées comme « prêtes » et priorisées par le Product Owner en fonction de l'objectif de l'itération (sprint), sont sélectionnées pour chaque itération à l'issue du Sprint planning.
L'équipe de développement va sélectionner un nombre de stories à réaliser en tenant compte de sa capacité à faire (vélocité) et de la notion de « terminé » à appliquer à chaque réalisation (Définition du Done).

Une estimation de l'effort nécessaire au développement de chaque User Story est faite au préalable par l'équipe de développement sur la base d'une ou de plusieurs stories de référence, notamment lors des ateliers d'affinage du product backlog. L'effort est alors mesuré en points de complexité. Cette dernière s'engage à stabiliser cette vélocité tout en maintenant un niveau de qualité élevé.

7.1.1.2 Le Scrum Master

Le Scrum Master est le garant de la bonne adoption du cadre agile Scrum par la ou les équipes (max 2) avec lesquelles il travaille. Il a un rôle de facilitateur, il aide l'équipe agile à travailler de manière autonome et à s'améliorer constamment mais il ne porte pas la responsabilité de prendre des décisions / arbitrage à la place de l'équipe. Le Scrum Master fait partie de la ou des équipe(s) agile(s) et s'engage avec elle(s) à la réussite du Projet. Sa présence régulière (voire continue) est essentielle.

Ce rôle sera porté par un intervenant du Titulaire. Les expertises de l'intervenant prenant en charge la prestation suivante doivent pouvoir être auditables (n° d'accréditation et organisme associé). Une certification SCRUM MASTER (PSM 1) est souhaitée.

Ses principales missions seront les suivantes :

- D'être garant de la mise en place et de la bonne Application du cadre méthodologique ;
- De s'assurer que tous les membres ont compris leurs responsabilités ;
- De guider, protéger et accompagner l'équipe de réalisation à affronter les différents obstacles ;
- De coacher le product owner ;
- De s'assurer d'une bonne cohésion/collaboration d'équipe ;
- De faciliter et organiser les rituels.

Il veille à ce que l'équipe puisse être autonome avec la méthode afin d'obtenir une bonne productivité. Il est important de noter que le scrum master et le reste de l'équipe n'ont aucun rapport hiérarchique.

7.1.1.3 L'équipe agile

L'équipe agile au sens SCRUM est composée du Product Owner, de l'équipe de développement/intégration et du Scrum master.

Les autres fonctions non citées interviennent sur sollicitation ponctuelle et seront conviées aux instances qui seront précisées dans le PAQM.

7.2 REMPLACEMENT D'UN INTERVENANT

L'AMF peut demander le changement d'une ressource (Scrum Master par exemple), si l'expérience ou les compétences de l'intervenant proposé ne sont pas adaptées au besoin d'accompagnement de l'équipe sur sa montée en compétences dans un cadre de fonctionnement agile. Le titulaire dispose d'un délai de 15 jours pour mettre à disposition un nouvel intervenant.

7.3 STABILITE DE L'EQUIPE

Le Titulaire s'attachera à favoriser la stabilité de l'équipe afin de ne pas impacter la capacité à faire minimum durant toute la durée des Prestations (MCO et hors MCO). Au-delà de 3 changements par an non justifiés par une contrainte indépendante du titulaire (maladie, départ du collaborateur…), des pénalités seront appliquées.

8 MODALITES DE RECEPTION DES LIVRABLES INFORMATIQUES

Le présent article déroge aux articles 26, 27 et 28 du CCAG/TIC.

À tout moment, l'AMF peut décider de l'application d'une réfaction de prix dans les conditions prévues supra.

Toute livraison doit être accompagnée d'une fiche de livraison transmise à l'AMF. Cette fiche décrit la composition du lot de livraison, avec, le cas échéant, en référence, les incidents/anomalies corrigés.

La livraison est notifiée par un accusé réception de livraison par l'AMF.
La procédure de réception d'une livraison informatique doit distinguer :

- La Qualification technique (tests unitaires, tests d'assemblage, tests de conformité, tests d'intégration) en environnements de développement et d'intégration ;
- La Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement (VABF) en environnement de recette incluant devant impérativement faire l'objet d'un PV de fin de VABF émis par l'AMF :
  - La recette technique le cas échéant ;
  - La recette métier ;
- La mise en production conditionnée par l'émission par l'AMF des livrables précédents :
  - Notification par un accusé réception de livraison par l'AMF
  - PV de fin de VABF
- La mise en service : elle correspond à l'ouverture de la **totalité des fonctionnalités** en environnement de production (cette mise en service n'est pas forcément concomitante à la mise en production) ;
- La Vérification des Services Réguliers (VSR) en environnement de production.

Pour le petit évolutif et correctif ainsi que pour des cas particuliers, des modalités de réceptions simplifiées peuvent être aménagées dans la charte du projet de refonte du site internet ou le Plan d'Assurance Qualité du centre de services site internet.

8.1 CLASSIFICATION DES ANOMALIES ET DES INCIDENTS

La qualification des anomalies et des incidents est du ressort de l'AMF.

L'outil de gestion des tickets qui sera retenu par l'AMF devra être utilisé conjointement par les parties du projet (AMF et Titulaire). Le Titulaire mettra à disposition de l'AMF toutes les informations ou éléments nécessaires pour permettre à l'AMF l'ouverture de l'accès à l'outil sélectionné (mail des intervenants du Titulaire ou adresses IP fixes par exemple). Nota : c'est l'outil Jira qui est utilisé par l'AMF pour la gestion des tickets actuellement.

On appelle « anomalie » une non-conformité du livrable ou de l'application par rapport aux spécifications techniques et/ou fonctionnelles, dossier de conception, programmation, dossier d'installation, paramétrages.

On distingue quatre types d'anomalies en fonction de l'impact de la non-conformité observée : anomalie bloquante, anomalie critique, anomalie majeure, anomalie mineure.

Anomalie bloquante : une anomalie bloquante est une non-conformité pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement. Il s'agit en particulier d'anomalie qui :

- altère les données ou leur cohérence dans les bases,
- ou empêche l'utilisation de l'application ou de l'un de ses modules,
- ou bloque le déroulement normal d'une transaction,
- ou encore produit un résultat inexploitable dans le cadre d'un traitement.

Anomalie critique : une anomalie bloquante est une non-conformité qui a un impact fort sur l'utilisation du site ou d'une fonctionnalité importante, mais pour laquelle un contournement existe, même s'il est contraignant ou dégradé. L'impact est significatif mais ne bloque pas complètement l'activité.

Anomalie majeure : une anomalie majeure est une non-conformité qui altère l'intégrité du système mais pour laquelle il existe une solution de contournement temporaire. Le système peut malgré tout être utilisé, mais de manière dégradée, l'anomalie perturbe l'exécution sans empêcher la poursuite des tests sur les autres fonctions.

Anomalie mineure : une anomalie mineure est une non-conformité qui altère principalement l'ergonomie. Il s'agit d'anomalie de fonctionnement ou de présentation permettant toutefois l'utilisation complète du livrable sans apport d'aucun palliatif. L'impact de telles anomalies sur le déroulement des tests est faible.

Le titulaire s'engage à corriger les anomalies en respectant les échéances fixées dans les plannings convenus pour le déroulement du projet de refonte du site internet, lors de l'élaboration des prestations complémentaires ou au cours des activités de MCO.

Un « incident » est une non-conformité survenant en production qui interrompt l'exploitation du Livrable ou de l'application et nécessite de ce fait une intervention immédiate. Il s'agit en particulier de problèmes qui altèrent les données ou leur cohérence dans les bases, ou empêchent l'utilisation de l'application ou de l'un de ses modules, ou bloquent le déroulement normal d'une transaction, ou encore produisent un résultat inexploitable ou erroné dans le cadre d'un traitement.

On distingue trois niveaux de gravité pour les incidents dans le cadre de la maintenance de l'Application :

- **Incident bloquant** : un incident est qualifié de bloquant par l'AMF dans les seuls cas suivants:
  - blocage complet du fonctionnement de l'Application
  - blocage d'une des fonctions jugées critiques : sauvegarde, certaines restitutions, etc.
- **Incident critique** : un incident est qualifié de critique par l'AMF s'il a un impact fort sur l'utilisation du site ou d'une fonctionnalité importante, mais pour laquelle un contournement existe, même s'il est contraignant ou dégradé. L'impact est significatif mais ne bloque pas complètement l'activité.
- **Incident majeur** : un incident est qualifié de majeur par l'AMF lorsqu'il gêne le fonctionnement de l'Application sans entraîner de dysfonctionnements graves ou pour lequel il existe une solution de contournement.
- **Incident Mineur** : l'incident est qualifié de mineur par l'AMF lorsqu'il a des conséquences mineures sur le fonctionnement de l'Application.

8.2 GESTION DES INCIDENTS EN PHASE DE MAINTENANCE

Le paragraphe suivant s'applique pour la gestion des incidents en phase de maintenance. Dès lors, les délais exposés ci-dessous servent de base pour la mise en place du PAQM au démarrage des prestations.

Le titulaire doit être à même d'intervenir et de procéder à la correction des incidents selon les modalités indiquées dans le tableau présent dans le paragraphe *6.3. Respect des délais.*

Les délais sont évalués à partir de la date de transmission des incidents au titulaire, afin de permettre leur traitement par celui-ci, en heures et jours ouvrés.

Le délai de correction s'entend comme le délai dont dispose le Titulaire pour proposer une solution viable à l'AMF. Les éventuelles opérations de réception à effectuer par l'AMF sont réalisées en dehors de ce délai.

Le retard dans la correction des incidents peut être soumis aux pénalités prévues à l'article 17 du CCAP.

Le titulaire précise à l'AMF les coordonnées d'un point de contact et les caractéristiques des canaux spécifiques pour la transmission des incidents et l'envoi en retour d'un accusé de réception.

Le titulaire s'engage dans le cadre d'une obligation de résultats à corriger les incidents dans les délais prescrits. La période de VSR est suspendue en cas d'incident bloquant ou majeur.

Les délais seront évalués à partir de la date de transmission des incidents au titulaire, afin de permettre leur traitement par celui-ci, en heures et jours ouvrés, conformément aux délais définis à l'article 6.3 du présent CCTP..

8.3 GESTION PARTICULIERE DES INCIDENTS DE SECURITE

Qu'il s'agisse d'incident de sécurité détectée en cas de VSR ou de phase de maintenance, il est attendu de la part du Titulaire, qu'il s'engage sur le respect des SLA suivant pour la livraison à l'AMF d'une correction.

Incidents	Délais d'intervention	Délais de correction
Bloquant	2 heures	6 heures
Critique/Majeur	1 jour	3 jours
Mineur	3 jours	5 jours

Les délais démarrent à compter de la déclaration de l'incident. Il est entendu que les délais de correction imputable au Titulaire ne tiennent pas compte du temps du traitement par l'AMF nécessaire à la résolution (temps de recette utilisateur par exemple).

En cas d'incident bloquant, il est attendu une démarche proactive et en bonne intelligence du Titulaire pour qu'il applique au plus tôt les corrections nécessaires.

8.4 PRINCIPES GENERAUX DE RECETTE

La recette consiste en la vérification de la conformité fonctionnelle et technique de l'Application par rapport aux user stories embarquées dans le sprint, à la Documentation et à la définition du « Done » par l'AMF.

La recette s'effectue dans le respect des délais d'exécution préalablement convenus entre les Parties dans le présent Accord-cadre.

Le Titulaire s'engage à corriger toutes les Anomalies notifiées par l'AMF. En cas de désaccord des Parties sur la criticité de l'Anomalie (Bloquante, Critique, Majeure ou Mineure), la criticité sera déterminée par l'AMF.

Aucune étape de la recette ne peut être prononcée tacitement, y compris en cas de début d'utilisation de tout ou partie de l'Application par l'AMF.

Il est expressément convenu que l'AMF pourra refuser de débuter une étape de recette si les éléments remis à cette fin par le Titulaire sont incomplets.

En cas de correction par le Titulaire suite à la notification d'Anomalies par l'AMF, le Titulaire devra s'assurer que lesdites corrections seront sans régression, de quelque nature qu'elle soit, sur l'élément en cause (Livrables et/ou Application).

Dans le cadre des Prestations hors MCO, chaque développement ou sprint intègre une recette par le Titulaire et doit être validée par l'AMF. Chaque recette de chaque nouvelle livraison ou nouveau sprint intègre les livraisons/sprints précédents afin d'éviter toute régression.

8.5 MODALITES DE SIGNATURE DES PV DE FIN DE SPRINT (FIN DE VABF)

La signature des PV est de la responsabilité de l'AMF.
Les modalités de signature peuvent se décomposer en deux catégories :

- Signature (sans réserve) :
  - Toutes les user stories du périmètre du sprint sont acceptées par l'AMF, dans le respect de la définition du « Done » et des modalités de réception des livrables informatiques (nombre d'anomalies majeures et mineures correspondant aux seuils de tolérance définis au présent CCTP) ;
  - La vélocité est respectée conformément au seuil de tolérance défini.
- Non signature :
  - Des user stories sont en défaut et ne respectent pas la définition du « Done » ;
  - La vélocité n'est pas respectée conformément au seuil de tolérance défini.