PREMIER MINISTRE
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général du Gouvernement

Direction des services
administratifs et financiers

27_BAM_114
Conception, développement, maintien en condition opérationnelle et évolution des produits numériques de l'administration numérique de la DILA

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

1 Objet et périmètre de l'accord-cadre 4
1.1 Définitions et glossaire 4
1.2 Objet de l'accord-cadre 8
1.3 Périmètre de l'accord-cadre 9
1.4 Organisation générale des prestations 9
1.5 Cadre de réalisation 10
1.6 Structuration des unités d'œuvre 11
2 Exigences à respecter 12
2.1 Exigences générales et référentiels 12
2.2 Sécurité du code, auditabilité et conformité ANSSI 13
2.3 Pilotage et gouvernance 15
2.4 Réversibilité en fin d'accord-cadre 18
2.5 Modalités liées à la protection des données personnelles 18
2.6 Engagement de service et indicateurs 20
2.7 Pilotage en mode produit 22
2.8 Pilotage en mode projet 24
2.9 DevOps et intégration continue / déploiement continu (CI/CD) 26
3 Présentation de l'existant 26
3.1 Présentation de la DILA 26
3.2 Présentation du département des systèmes d'information de l'administration numérique 27
3.3 Chiffres clés 27
3.4 Présentation de l'environnement SI 28
3.4.1 Contexte applicatif et technologique 28
3.4.2 Présentation des projets/produits actuels 28
4 Type de prestations attendues 30
4.1 Dimensionnement des UO 30
4.2 Profils attendus 30
4.3 Lieu d'exécution des prestations 32
4.4 Prestations et déclinaison des postes 32
4.4.1 Les postes 32
4.4.2 Poste#1 – Initialisation – (UO-1.1.1) 34

4.4.3 Poste#2 – Maintien en condition opérationnelle et de sécurité (MCO/MCS) – UO-2.1.1 à UO-2.3.3 35
4.4.4 Poste#3 – Développement & Évolutions – UO-3.1.1 à UO-3.8.3... 44
4.4.5 Poste#4 – Réversibilité et transfert de compétences – UO-4.1.1 à UO-4.2.3 59
4.5 Suivi des prestations 64
4.5.1 Détermination des délais..... 64
4.5.2 Livrables intermédiaires 64
4.5.3 Prise de connaissance..... 64
5 ANNEXES..... 65

1 OBJET ET PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE

1.1 DEFINITIONS ET GLOSSAIRE

Dans le présent document, les termes, expressions et acronymes suivants ont la signification indiquée ci-dessous :

Terme / Acronyme	Définition
BPU	**Bordereau des prix unitaires.** Document contractuel présentant les prix unitaires applicables aux prestations du marché.
CCAG-TIC	**Cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication.**
CCAP	**Cahier des clauses administratives particulières.**
CCTP	**Cahier des clauses techniques particulières.**
CD – Déploiement continu	**Déploiement continu (*Continuous Deployment*).** Pratique de développement logiciel consistant à automatiser les différentes étapes permettant de tester, valider et déployer les modifications apportées à une application jusqu'à leur mise à disposition dans l'environnement de production, dans le respect des règles et procédures de déploiement applicables.
CI – Intégration continue	**Intégration continue (*Continuous Integration*).** Pratique de développement logiciel selon laquelle les modifications de code sont régulièrement intégrées dans un référentiel partagé. Ces intégrations peuvent déclencher automatiquement des opérations de compilation, de contrôle et de tests permettant de vérifier la qualité et la conformité du code et de générer un livrable.
CI/CD	Ensemble des pratiques et outils permettant d'automatiser les processus d'**intégration continue (CI)** et de **déploiement continu (CD)** des applications.
COMOP	**Comité opérationnel.** Instance chargée du suivi et de la coordination opérationnelle courante des prestations, du traitement des difficultés rencontrées et du suivi des actions à court terme.
COPIL	**Comité de pilotage.** Instance chargée du suivi de l'exécution du marché, de l'avancement des prestations, des indicateurs de performance, des risques et des plans d'actions associés.
COSTRAT	**Comité stratégique.** Instance de gouvernance chargée des orientations stratégiques, des arbitrages structurants et du suivi de la trajectoire globale du marché.
DevOps	Ensemble de pratiques, méthodes et outils visant à rapprocher les activités de développement et d'exploitation afin d'améliorer l'automatisation, la qualité, la fréquence et la fiabilité des mises en production.
DSFR	**Système de design de l'État.** Ensemble de composants, règles et standards destinés à assurer la cohérence graphique, ergonomique et fonctionnelle des services numériques de l'État.
DSIAN	**Département des systèmes d'information de l'administration numérique.**
GTI	**Garantie de temps d'intervention.** Délai contractuel maximal dans lequel le titulaire doit engager les actions nécessaires à la prise en charge d'un incident à compter de sa notification ou de sa détection.
GTR	**Garantie de temps de rétablissement.** Délai contractuel maximal dans lequel le titulaire doit rétablir le fonctionnement du service conformément aux conditions définies par le marché.

ITIL	**Information Technology Infrastructure Library.** Ensemble de bonnes pratiques relatives à la gestion des services informatiques, notamment en matière de gestion des incidents, des problèmes, des changements et des niveaux de service.
KPI	**Indicateur clé de performance (*Key Performance Indicator*).** Indicateur permettant de mesurer et de suivre la performance d'une prestation, d'un service, d'un produit ou d'un processus.
MCO	**Maintien en condition opérationnelle.** Ensemble des prestations visant à maintenir ou à rétablir un site, une application ou un service numérique dans son état nominal de fonctionnement pendant toute sa durée d'exploitation. Le MCO vise notamment à garantir que les évolutions des composants, dépendances, infrastructures ou versions logicielles n'entraînent aucune dégradation ou altération des conditions normales d'utilisation. Toute dégradation ou altération constatée constitue une anomalie ou une non-conformité devant donner lieu aux investigations et **actions correctives nécessaires au rétablissement de la situation nominale**, dans les conditions et délais prévus par le marché.
MCS	**Maintien en condition de sécurité.** Ensemble des prestations préventives et correctives destinées à préserver le niveau de sécurité d'un site, d'une application ou d'un système d'information. Le MCS comprend notamment l'identification et le traitement des vulnérabilités, l'application des correctifs de sécurité et la mise en œuvre des mesures nécessaires pour prévenir ou corriger toute situation susceptible de porter atteinte à la confidentialité, à l'intégrité ou à la disponibilité du service.
MOA	**Maîtrise d'ouvrage.** Fonction représentant le besoin métier et responsable notamment de la définition des objectifs, des besoins et des exigences fonctionnelles associés à un système d'information ou à un produit.
MOE	**Maîtrise d'œuvre.** Fonction chargée de concevoir et de mettre en œuvre la solution technique répondant aux besoins exprimés par la maîtrise d'ouvrage.
Mode agile délégué	Mode d'organisation dans lequel la DILA confie au titulaire tout ou partie des rôles nécessaires au fonctionnement de l'équipe agile et au pilotage opérationnel du produit. Le titulaire peut également assurer, selon le périmètre des prestations commandées, le maintien en condition opérationnelle pendant ou à l'issue des itérations. Dans ce mode, le titulaire assume une responsabilité renforcée dans l'organisation, la coordination et le pilotage des activités qui lui sont confiées, sous le contrôle du bénéficiaire.
Mode agile hybride	Mode d'organisation dans lequel les équipes du titulaire viennent compléter ou renforcer les équipes internes du bénéficiaire pour assurer le pilotage, la conception, le développement ou l'exploitation du produit. Les responsabilités et activités sont réparties entre les équipes du bénéficiaire et celles du titulaire. **La responsabilité et le pilotage du produit demeurent portés par la DILA.**
Mode produit	Mode d'organisation visant à piloter dans la durée un produit ou un service numérique en fonction de la valeur et de l'impact délivrés à ses usagers. Il repose notamment sur l'amélioration continue, la prise en compte des usages et retours utilisateurs, la mesure des résultats obtenus et l'adaptation régulière des priorités au regard des objectifs poursuivis.
Mode projet	Mode d'organisation visant à conduire une initiative définie et bornée dans le temps, reposant sur un objectif, un périmètre, un calendrier, des jalons et des livrables identifiés. Le projet prend fin lorsque les objectifs ou livrables prévus sont atteints ou lorsque sa clôture est décidée.

PAQ	**Plan d'assurance qualité.** Document précisant l'organisation, les méthodes, les procédures, les contrôles et les moyens mis en œuvre par le titulaire pour garantir la qualité des prestations.
PAQS	**Plan d'assurance qualité et sécurité.** Document précisant les dispositions organisationnelles et techniques mises en œuvre par le titulaire pour assurer la qualité et la sécurité des prestations.
PAS	**Plan d'assurance sécurité. Document définissant les mesures organisationnelles, techniques et opérationnelles mises en œuvre pour assurer la sécurité des prestations et des systèmes concernés. Il est établi par le titulaire au titre du Poste 1, à partir du cadre de réponse « plan d'assurance sécurité » remis avec son offre.**
PIC	**Plateforme d'intégration continue.** Ensemble cohérent d'outils d'automatisation interfacés constituant une chaîne d'intégration et, le cas échéant, de déploiement continu. Elle permet d'industrialiser, de déclencher, d'automatiser et de suivre notamment les opérations de construction, de test et de déploiement des applications, les mises à jour ainsi que certains traitements liés aux environnements applicatifs, tels que les sauvegardes, restaurations ou synchronisations de données entre environnements.
PO	**Responsable de produit (*Product Owner*).** Rôle chargé notamment de porter la vision du produit, de recueillir et prioriser les besoins, d'organiser les travaux à réaliser et de maximiser la valeur délivrée par le produit.
POC	**Preuve de concept (*Proof of Concept*).** Réalisation expérimentale destinée à vérifier la faisabilité technique ou fonctionnelle d'une solution, d'une approche ou d'un concept avant son éventuelle industrialisation ou généralisation.
PPO	**Responsable de produit délégué (*Proxy Product Owner*).** Personne assurant, par délégation et dans le périmètre qui lui est confié, tout ou partie des missions opérationnelles relevant du Product Owner.
Produit numérique	Solution numérique conçue, développée, exploitée et améliorée dans la durée afin de répondre à un besoin identifié des usagers ou des agents et de leur délivrer une valeur. Son pilotage s'appuie notamment sur les usages, les retours utilisateurs, les données disponibles et la mesure des résultats obtenus. **Exemple : le site Service-Public.fr.**
PSSI	**Politique de sécurité du système d'information.** Ensemble des orientations, règles et exigences définissant les mesures de sécurité applicables à un système d'information.
PSSI-E	Politique de sécurité des systèmes d'information de l'État. Ensemble des exigences de sécurité applicables aux systèmes d'information de l'État, dont la PSSI-SPM annexée au présent CCTP constitue la déclinaison pour les services du Premier ministre.
PSSI-SPM	Politique de sécurité des systèmes d'information des services du Premier ministre. Déclinaison de la PSSI-E propre aux services du Premier ministre, dans sa version 3 du 1er décembre 2022. Elle est annexée au présent CCTP (annexe 4).
RGAA	**Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité.** Référentiel permettant d'apprécier la conformité des services numériques aux exigences applicables en matière d'accessibilité numérique.
RGESN	**Référentiel général d'écoconception des services numériques.** Référentiel définissant des critères visant à réduire les impacts environnementaux associés à la conception et à l'exploitation des services numériques.

RGI	**Référentiel général d'interopérabilité.** Référentiel définissant les règles et standards destinés à favoriser l'interopérabilité des systèmes d'information des administrations.
RGPD	**Règlement général sur la protection des données.** Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.
RGS	**Référentiel général de sécurité.** Référentiel fixant le cadre réglementaire permettant d'instaurer la confiance dans les échanges électroniques au sein de l'administration et avec les usagers.
SDSI	**Sous-direction des systèmes d'information.**
Service	Prestation ou ensemble d'activités délivrées afin de répondre à un besoin identifié des usagers ou des agents et de leur apporter une valeur. Le service peut notamment reposer sur l'intervention de personnes et s'appuyer sur un ou plusieurs produits ou outils numériques. **Exemple : le service téléphonique Allô Service Public.**
SI	**Système d'information.** Ensemble organisé de ressources humaines, techniques, logicielles et informationnelles permettant de collecter, stocker, traiter, transmettre et exploiter des informations.
SIAN	**Système d'information de l'administration numérique.**
SLA	**Engagement de niveau de service (*Service Level Agreement*).** Engagement relatif au niveau de qualité ou de performance attendu d'un service, mesuré au moyen d'indicateurs et selon les modalités définies par le marché.
SQL	**Structured Query Language.** Langage utilisé notamment pour interroger, manipuler et administrer des données contenues dans des bases de données relationnelles.
Tech Lead	Référent technique expérimenté chargé d'accompagner et d'orienter une équipe de développement dans les choix techniques relatifs au produit ou à l'application. Il contribue notamment à la définition et au respect de l'architecture technique, à la qualité et à la maintenabilité du code, à la résolution des problématiques techniques complexes, à la diffusion des bonnes pratiques et à la coordination technique des différents intervenants.
TITULAIRE	Opérateur économique titulaire du marché et chargé de l'exécution des prestations qui lui sont confiées dans les conditions prévues par les documents contractuels.
TMA	**Tierce maintenance applicative.** Ensemble des prestations confiées à un tiers visant à maintenir, sécuriser, corriger, adapter et faire évoluer une ou plusieurs applications. Elle comprend, selon le périmètre prévu par le marché, les opérations de maintenance corrective, préventive, adaptative et évolutive ainsi que les activités de **maintien en condition opérationnelle (MCO)** et de **maintien en condition de sécurité (MCS)**.
TRA	**Tierce recette applicative.** Ensemble des prestations confiées à un tiers visant notamment à préparer, réaliser, automatiser et suivre les opérations de vérification, de qualification et de recette des applications.
UO	**Unité d'œuvre.** Unité permettant de décrire, quantifier, valoriser et commander une prestation selon les modalités définies dans les pièces du marché.

1.2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

La Direction de l'information légale et administrative (DILA) est une direction d'administration centrale des services du Premier ministre. Issue de la fusion de la direction de la Documentation française et de la direction des Journaux officiels, elle est placée sous l'autorité du Secrétariat général du Gouvernement.

Le présent CCTP a pour objet de définir les conditions techniques d'exécution d'un accord-cadre portant sur la conception, le développement, l'évolution, le maintien en condition opérationnelle et de sécurité, le support et la supervision des produits et services numériques du département des systèmes d'information de l'administration numérique (DSIAN) de la DILA, pilotés majoritairement selon une approche produit agile.

Les prestations sont structurées en quatre postes, chacun déclenché par bon de commande.

La DILA attend du titulaire une recherche permanente d'une qualité de service et de réactivité, le respect des délais fixés pour la réalisation des prestations, la maîtrise des coûts, la production de tableaux de bord et d'indicateurs permettant le pilotage, le suivi d'activité et la mesure de la qualité de service, l'assurance d'un maintien des compétences et d'une continuité du service, L'intégration à tous niveaux des exigences de sécurité des systèmes d'information et de conformité avec le cadre réglementaire (RGAA, RGI, RGPD, RGESN…), le maintien et la mise à jour des composants applicatifs.

Le besoin concerne, d'une part les produits et services numériques gérés au sein du pôle « services aux usagers » et, d'autre part, ceux gérés au sein du pôle « information des usagers ». Voir au 3.4.2 « Présentation des projets/produits actuels », les produits attribués à date au portefeuille de chacun de ces pôles.

Le besoin est alloti en deux (2) lots, répartis de la manière suivante :

Le présent CCTP est commun aux deux lots : les exigences, les unités d'œuvre, les niveaux de service et les livrables qu'il définit s'appliquent à chacun d'eux. Le périmètre applicatif propre à chaque lot est précisé en annexe 2. Chaque lot donne lieu à un accord-cadre distinct, assorti de son propre bordereau des prix unitaires et de ses propres bons de commande.

N°	Intitulé des lots
1	Conception, développement, maintien en condition opérationnelle et évolution des produits numériques du pôle « information des usagers »
2	Conception, développement, maintien en condition opérationnelle et évolution des produits numériques du pôle « service aux usagers » et accompagnement au mode produit

L'ensemble des dispositions du présent CCTP sont communes aux deux lots et s'appliquent indistinctement aux deux lots.

1.3 PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE

La DILA, au travers du présent accord-cadre, souhaite couvrir plusieurs types de projets et d'activités :

- Le cadrage et la validation d'un nouveau concept qui pourra s'exprimer sous la forme d'un POC (proof of concept) ;
- Le développement de nouveaux services ou produits numériques ;
- Les évolutions, l'amélioration continue et le maintien en condition opérationnelle de services numériques existants. Outre des actions préventives, correctives, prédictives, le maintien en condition opérationnelle couvre aussi des activités de veille sécuritaire, de supervision) ;
- Le déploiement et le support auprès de ses utilisateurs ainsi que la supervision d'un service : développer l'usage d'un service, collecter et analyser les métriques et les retours utilisateurs, assister les usagers des produits et services numériques et les partenaires avec lesquels sont co-construits certains de ces services ou produits numériques ;
- Des expertises SI : mener des états des lieux, analyses et audits, notamment sur les performances, l'architecture et l'urbanisation des SI, et plus généralement accompagner la DILA dans la conception et la structuration de la feuille de route des SI, assurer la cohérence avec les besoins métier, anticiper les évolutions technologiques.
- La recette applicative sur les développements, corrections et évolutions qui sont réalisés.

1.4 ORGANISATION GENERALE DES PRESTATIONS

Les principaux postes de prestations concernent :

- **La maintenance corrective et préventive** : maintien en condition opérationnelle et de sécurité des applications du périmètre afin de corriger toute anomalie de fonctionnement détectée ou d'apporter tout correctif de sécurité validé dans le code source, la documentation, et autres composants de l'application. Un bon de commande consolide le MCO pour l'ensemble du bloc applicatif ciblé et pour la période considérée.

- **La conception, le développement et les évolutions** : basé sur le mode produit, ce type de prestations fait appel aux postes d'expertises nécessaires et engage des UO de niveaux simple / intermédiaire / avancé avec une durée d'exécution.

Dans ce dernier cas, le mode opératoire peut s'envisager de deux façons différentes :

- **Mode agile hybride** : ce mode de pilotage et de développement du produit permet au bénéficiaire de faire réaliser les prestations attendues en complétant ses propres équipes internes avec des équipes du titulaire. Préalablement à la montée à bord de ressources, la DILA peut demander un entretien afin de qualifier les ressources proposées. La responsabilité du produit est alors portée par la DILA. Le titulaire maintient toutefois son autorité hiérarchique et sa responsabilité sur ses personnels.

- **Mode agile délégué** : ce mode de pilotage et de développement du produit permet au bénéficiaire de demander au titulaire de tenir tout ou partie des rôles de l'équipe agile et d'assurer ou non le maintien en condition opérationnelle pendant les itérations. Dans ce

mode, le titulaire est appelé à renforcer sa responsabilité sur le pilotage du produit. La prestation peut être déléguée au titulaire aussi bien dans les locaux de la DILA, à défaut dans les propres locaux du titulaire

Par exception, et pour certains types de projet, le mode projet peut être mis en place.

Les prestations objet du présent accord-cadre sont réalisées par des **équipes constituées par le titulaire**, sous sa responsabilité exclusive.

Selon les besoins du projet, ces équipes peuvent :

- intervenir en **interaction étroite avec les équipes de la DILA**, notamment dans le cadre de dispositifs agiles, afin d'assurer la cohérence des travaux et la fluidité des échanges ;
- ou être mobilisées dans un mode d'exécution plus autonome, dans les locaux de la DILA ou dans ceux du titulaire.

Dans tous les cas :

- le titulaire conserve la **direction, l'encadrement et la gestion de ses personnels** ;
- les prestations sont réalisées dans le cadre d'une **mission globale**, définie par des objectifs, des livrables et des engagements de qualité ;
- la DILA assure un **pilotage fonctionnel et la priorisation des besoins**, sans intervention dans la gestion interne des équipes du titulaire.

La facturation en unités d'œuvre correspond à la valorisation des moyens mobilisés pour atteindre les objectifs contractuels, sans constituer une mise à disposition de personnel.

Cet accord-cadre contribue à industrialiser une méthode agile et ouverte pour les produits et services publics numériques, en combinant autonomie des équipes (pluridisciplinaires, itératives), exigences élevées (sécurité, accessibilité, robustesse et performances) et pérennité (transfert de compétences, documentation).

1.5 CADRE DE REALISATION

La méthode de réalisation et de pilotage des prestations est définie lors de la commande.

Les prestations peuvent être réalisées selon une approche produit basée sur des méthodes agiles (mode produit) ou, par exception, en mode projet classique.

Le mode produit et le mode projet ne répondent pas au même besoin. Le premier vise à organiser, dans la durée, le pilotage d'un service ou d'un produit autour de la valeur délivrée aux usagers. Le second vise à encadrer des initiatives bornées dans le temps, avec un objectif, un périmètre, des jalons et des livrables définis. Ces deux approches sont complémentaires : un produit peut mobiliser des projets (par exemple pour lancer une nouvelle fonctionnalité, faire une migration, etc.), et un projet peut s'inscrire dans une trajectoire produit. Il ne s'agit pas nécessairement de choisir entre les deux modes, mais de les articuler intelligemment selon les besoins.

Le mode projet mesure le succès sur la base du respect des délais, des coûts et du périmètre. La méthode Prince2 a été choisie par la DILA en tant que cadre commun pour l'ensemble de ses projets.

Le mode produit dépend de la maturité des équipes en charge du produit, de la connaissance des utilisateurs, de l'organisation et de la gouvernance, ainsi que du cycle de vie du produit ciblé. Une

attention particulière sera apportée à l'accompagnement et à la transformation des équipes du pôle "Services aux usagers" vers le mode produit.

L'approche produit mesure le succès au regard de l'impact réel sur les usagers, les agents, la politique publique et sur l'organisation en général.

La méthodologie agile appliquée repose sur les principes Scrum et/ou Scrumban. Les itérations ont par défaut une durée de 2 semaines ou 3 semaines. Des durées alternatives peuvent être proposées, soit par la DILA, soit par le titulaire. Dans ce dernier cas, elles doivent être justifiées et validées par la DILA.

Chaque itération donne lieu a minima à une démonstration, une rétrospective et une mise à jour des indicateurs de suivi. La vélocité est un indicateur de pilotage apprécié sur une moyenne glissante, non sanctionnable isolément.

1.6 STRUCTURATION DES UNITES D'ŒUVRE

Les prestations sont organisées en unités d'œuvre (UO), commandées par bons de commande. Chaque unité d'œuvre est décrite par un objectif, ses prérequis, sa description et modalités d'exécution, l'expertise attendue, les délais en mode Projet et mode Produit, les niveaux de complexité, les livrables attendus et les KPI de suivi.

Les unités d'œuvre sont regroupées en différents postes :

Registre des unités d'œuvre – UO-1.1.1 à UO-5.2.2

N° Poste	Code UO	Nom UO
#1	**UO-1.1.1**	Initialisation
#2	**UO-2.1.1**	MCO/MCS Complexité faible / activité faible
	UO-2.1.2	MCO/MCS Complexité faible / activité intermédiaire
	UO-2.1.3	MCO/MCS Complexité faible / activité soutenue
	UO-2.2.1	MCO/MCS Complexité moyenne / activité faible
	UO-2.2.2	MCO/MCS Complexité moyenne / activité intermédiaire
	UO-2.2.3	MCO/MCS Complexité moyenne / activité soutenue
	UO-2.3.1	MCO/MCS Complexité forte / activité faible
	UO-2.3.2	MCO/MCS Complexité forte / activité intermédiaire
	UO-2.3.3	MCO/MCS Complexité forte / activité soutenue
#3	**UO-3.1.1**	Design Simple
	UO-3.1.2	Design Intermédiaire
	UO-3.1.3	Design Avancé
	UO-3.2.1	Développement Simple
	UO-3.2.2	Développement Intermédiaire
	UO-3.2.3	Développement Avancé
	UO-3.3.1	Product-owner Simple
	UO-3.3.2	Product-owner Intermédiaire
	UO-3.3.3	Product-owner Avancé
	UO-3.4.1	Expertise Simple
	UO-3.4.2	Expertise Intermédiaire

	UO-3.4.3	Expertise Avancée
	UO-3.5.1	Support Simple
	UO-3.5.2	Support Intermédiaire
	UO-3.5.3	Support Avancé
	UO-3.6.1	TRA Simple
	UO-3.6.2	TRA Intermédiaire
	UO-3.6.3	TRA Avancée
	UO-3.7.1	Mobilisation en astreinte
	UO-3.7.2	Intervention en astreinte
	UO-3.8.1	Étude de cadrage Simple
	UO-3.8.2	Étude de cadrage Intermédiaire
	UO-3.8.3	Étude de cadrage Avancée
#4	**UO-4.1.1**	Réversibilité
	UO-4.2.1	Transfert de compétences Simple
	UO-4.2.2	Transfert de compétences Intermédiaire
	UO-4.2.3	Transfert de compétences Avancée

2 EXIGENCES A RESPECTER

2.1 EXIGENCES GENERALES ET REFERENTIELS

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des référentiels listés au CCAP, normes et cadres réglementaires en vigueur applicables aux systèmes d'information de l'État, tels que définis à la date d'exécution des prestations et pendant toute la durée de l'accord-cadre.
À ce titre, il se conforme notamment au guide d'architecture de la DILA, joint en **annexe 1**.

La DILA a pour objectif d'atteindre et de maintenir une conformité au RGAA de 100% sur les produits et services couverts par le présent accord cadre.
Le titulaire veille à garantir le niveau d'accessibilité des applications sans coûts supplémentaires (à référentiel RGAA constant). Toute baisse du niveau d'accessibilité est prise en compte par le titulaire dans le cadre des prestations.

Il s'engage à maintenir un niveau de conformité constant à l'exigence précitée, y compris en cas d'évolution technique ou normative. À ce titre, il assure une veille active, effectue les diagnostics ad hoc et propose, le cas échéant, toute mesure d'adaptation nécessaire et son planning afin de garantir la conformité continue des solutions mises en œuvre.

À cette fin, les exigences suivantes constituent des **conditions essentielles contribuant à l'atteinte des résultats attendus** :

- garantir un niveau élevé de qualité de service et de réactivité adapté aux enjeux ;
- assurer en permanence l'adéquation et l'actualisation des compétences mobilisées ;
- appliquer des méthodes de gestion de projet et de produit reconnues ou préconisées par la DILA ;
- mettre en œuvre les bonnes pratiques professionnelles ;
- intégrer, dès l'amont, les exigences juridiques (RGPD), de sécurité, d'accessibilité et d'interopérabilité.

Le titulaire organise librement les moyens nécessaires pour satisfaire à ces exigences, sous réserve de **démontrer en continu l'atteinte des résultats contractuels**.

À ce titre :

- il assure la formation continue de ses équipes ;
- il documente et justifie, à la demande de la DILA, le respect des exigences et l'atteinte des résultats ;
- il s'assure que ses sous-traitants respectent les mêmes obligations, et en demeure responsable.

Le non-respect des résultats attendus ou des exigences contributives définies ci-dessus constitue un manquement contractuel pouvant donner lieu à :

- des actions correctives,
- des pénalités,
- ou toute mesure prévue à l'accord-cadre.

Ces dispositions s'appliquent à l'ensemble des prestations, quel que soit leur mode d'exécution (mode projet, produit, hybride ou délégué) et leur périmètre technique.

2.2 SECURITE DU CODE, AUDITABILITE ET CONFORMITE ANSSI

Le titulaire s'engage à développer, maintenir et livrer des solutions conformes aux exigences de sécurité applicables aux systèmes d'information de l'État, et notamment aux recommandations de l'**ANSSI** ainsi qu'aux référentiels de la DINUM et de la DILA.

Sécurisation des développements

Le titulaire met en œuvre une démarche de **sécurité intégrée dès la conception (Security by Design)** couvrant l'ensemble du cycle de vie logiciel.

À ce titre, il s'engage notamment à :

- appliquer les bonnes pratiques de développement sécurisé (OWASP, ANSSI),
- prévenir les vulnérabilités applicatives courantes (injection, XSS, CSRF, etc.),
- sécuriser les échanges de données et les accès aux systèmes,
- maîtriser les dépendances logicielles utilisées.

Le titulaire garantit la conformité des développements réalisés en :

- Java J2EE,
- JavaScript,
- Drupal (PHP),
- Python, scripts et YAML,
- HTML / CSS,
- Architectures conteneurisées.

Cette liste des technologies utilisées peut évoluer tout au long de l'accord-cadre et n'est pas exhaustive.

Auditabilité du code et des systèmes

Le titulaire garantit que l'ensemble des livrables est **auditable à tout moment** par La DILA ou tout tiers mandaté.

À ce titre, il s'engage à :

- fournir l'accès complet aux codes sources,
- documenter l'architecture, les flux et les composants,
- maintenir un historique des évolutions (versioning),
- tracer les actions réalisées (logs techniques et fonctionnels).

Le titulaire met en œuvre des outils permettant :

- l'analyse statique du code,
- l'analyse dynamique de sécurité,
- la détection automatisée des vulnérabilités.

Revues de sécurité et contrôles

Le titulaire participe aux dispositifs de contrôle mis en place par la DILA, incluant :

- les audits de sécurité applicative,
- les revues de code,
- les tests d'intrusion (pentest),
- les contrôles de conformité ANSSI.

En cas de détection de vulnérabilités, le titulaire s'engage à :

- analyser les risques,
- proposer des mesures correctives,
- corriger les vulnérabilités dans des délais compatibles avec leur criticité.

Gestion des vulnérabilités et correctifs

Le titulaire met en place un processus de gestion des vulnérabilités garantissant :

- une veille active sur les failles connues,
- la mise à jour des composants logiciels,
- la correction rapide des vulnérabilités critiques,
- la traçabilité des actions correctives.

Les délais de correction peuvent être encadrés contractuellement (SLA sécurité).

Sécurisation des environnements

Le titulaire contribue à la sécurisation des environnements techniques en lien avec les équipes DILA, notamment :

- gestion sécurisée des accès (authentification, habilitations),
- segmentation des environnements (dev, recette, production),
- protection des conteneurs et orchestrateurs,
- sécurisation des pipelines CI/CD.

Journalisation et traçabilité

Le titulaire met en œuvre des mécanismes de journalisation permettant :

- la traçabilité des accès et des actions,
- la détection des incidents de sécurité,
- l'analyse des événements en cas d'incident.

Les journaux doivent être :

- horodatés,
- sécurisés,
- conservés selon les exigences de l'administration.

Engagements et responsabilité

Le titulaire est tenu à une **obligation de moyens renforcée en matière de sécurité**.

Tout manquement aux exigences du présent article peut entraîner :

- la mise en œuvre de mesures correctives,
- l'application de pénalités,
- voire la résiliation de l'accord-cadre en cas de manquement grave.

Évolutivité des exigences

Le titulaire s'engage à adapter ses pratiques en fonction :

- des évolutions des référentiels ANSSI,
- des exigences de la DINUM,
- des politiques de sécurité de la DILA.

2.3 PILOTAGE ET GOUVERNANCE

Le pilotage de l'accord-cadre repose sur un dispositif de gouvernance organisé autour de plusieurs instances complémentaires, intervenant aux niveaux stratégique, de pilotage et opérationnel.
Ces instances ont pour objet d'assurer le suivi de l'exécution des prestations, le respect des engagements contractuels, la maîtrise des coûts et des délais, ainsi que l'identification et le traitement des risques. Le pilotage des prestations est inclus dans le prix des prestations.

a. Comité stratégique (COSTRAT)

Le **comité stratégique (COSTRAT)** constitue l'instance de gouvernance de plus haut niveau de l'accord-cadre.
Il a notamment pour missions :

- de définir et, le cas échéant, d'ajuster les orientations stratégiques de l'accord-cadre ;
- d'examiner la trajectoire générale de l'accord-cadre et ses perspectives d'évolution ;
- d'arbitrer les décisions structurantes qui ne peuvent être traitées dans le cadre des autres instances de gouvernance ;
- de valider les évolutions majeures susceptibles d'avoir une incidence sur l'organisation, les coûts, les délais ou la qualité des prestations ;
- d'apprécier la performance globale du titulaire et l'atteinte des objectifs de l'accord-cadre ;
- d'examiner les risques majeurs et, le cas échéant, les mesures correctives associées.

Le COSTRAT contribue ainsi à sécuriser la trajectoire de l'accord-cadre et à garantir son adéquation avec les orientations et les besoins de la DILA.

Périodicité : semestrielle. Cette périodicité peut être portée à une réunion annuelle lorsque le fonctionnement de l'accord-cadre est stabilisé, sur décision de la DILA.
Durée indicative : 2 heures.
Participants : représentants de la direction de la DILA, représentants du titulaire, responsables métiers concernés de la DILA et représentants du BAM, en tant que de besoin.

b. Comité de pilotage (COPIL)

Le **comité de pilotage (COPIL)** assure le suivi régulier de l'exécution de l'accord-cadre et de la performance du titulaire.
Il a notamment pour missions :

- de suivre l'avancement des prestations et des commandes en cours ;
- d'examiner les indicateurs de performance relatifs notamment à la qualité, aux coûts et aux délais ;
- de suivre le respect des engagements contractuels et des niveaux de service ;
- d'identifier, d'évaluer et de suivre les risques liés à l'exécution de l'accord-cadre ;
- d'examiner les éventuelles difficultés rencontrées et les écarts constatés ;
- de définir et de valider les plans d'actions correctifs ou préventifs ;
- de suivre la mise en œuvre des décisions prises lors des précédentes instances.

Le COPIL constitue l'instance principale de suivi de la bonne exécution contractuelle de l'accord-cadre.
Périodicité : mensuelle pour le 1er trimestre suivant la notification de l'accord-cadre puis trimestrielle.
Durée indicative : de 1 heure à 1 heure 30.
Participants : responsable de l'accord-cadre pour la DILA, représentants du titulaire et, en tant que de besoin, chefs de projet et représentants des métiers concernés.

c. Comité opérationnel (COMOP)

Le **comité opérationnel (COMOP)** constitue l'instance de coordination courante des prestations.
Il a notamment pour missions :

- de suivre les activités et prestations en cours ;
- de coordonner les interventions des différentes parties prenantes ;
- de suivre et de prioriser les bons de commande et les actions à réaliser ;
- d'identifier et de traiter les difficultés opérationnelles ;
- de suivre les échéances et les actions à court terme ;
- de préparer, lorsque cela est nécessaire, les sujets devant être soumis au COPIL.

Le COMOP vise à assurer la fluidité de l'exécution des prestations, la continuité de service et la réactivité des équipes.
Périodicité : hebdomadaire ou mensuel en fonction du mode d'organisation déléguée ou hybride.
Durée indicative : 1 heure.
Participants : équipe projet de la DILA et représentants opérationnels du titulaire.

d. Réunions et points ad hoc

Des **réunions ad hoc** peuvent être organisées à l'initiative de la DILA ou, avec son accord, à la demande du titulaire, afin de traiter tout sujet particulier nécessitant une expertise, un arbitrage ou une prise de décision spécifique.
Elles peuvent notamment porter sur :

- un incident ou une situation de crise ;
- un sujet relatif à la sécurité ;
- une difficulté technique ou opérationnelle nécessitant un traitement spécifique ;
- une évolution majeure du besoin ou des prestations ;
- un sujet d'innovation ou d'amélioration du service ;
- tout autre sujet ne pouvant attendre la tenue de l'instance de gouvernance suivante.

Périodicité : à la demande.
Durée : adaptée à la nature du sujet traité.
Participants : déterminés en fonction du sujet concerné.

5. Organisation et traçabilité des instances

Sauf urgence ou accord contraire entre les parties, chaque instance fait l'objet d'un ordre du jour transmis au moins quarante-huit (48) heures avant sa tenue.
Le titulaire prépare et transmet les supports nécessaires à la réunion, notamment les tableaux de bord, indicateurs de suivi, éléments de reporting, relevés de risques et plans d'actions utiles à l'examen des sujets inscrits à l'ordre du jour.
Le titulaire établit également un compte rendu de chaque instance dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés suivant sa tenue. Celui-ci retrace notamment :

- les principaux éléments examinés ;
- les décisions et arbitrages rendus ;
- les actions à engager ;
- les responsables désignés pour chaque action ;
- les échéances associées.

Les comptes rendus et plans d'actions constituent des documents de suivi de l'exécution de l'accord-cadre.

6. Principes généraux de pilotage

Le titulaire met à disposition de la DILA l'ensemble des **indicateurs, tableaux de bord, données de suivi et livrables nécessaires au pilotage de l'accord-cadre**.
Le dispositif de gouvernance doit permettre :

- de garantir la qualité et la continuité des prestations ;
- de veiller au respect des délais et des engagements contractuels ;
- d'assurer la maîtrise des coûts ;
- d'anticiper et de maîtriser les risques ;
- d'assurer la transparence sur l'exécution des prestations ;
- de mesurer la performance du titulaire ;
- d'identifier et de mettre en œuvre les actions d'amélioration continue.

2.4 REVERSIBILITE EN FIN D'ACCORD-CADRE

En cas de fin de l'accord-cadre, pour quelque cause que ce soit (échéance, résiliation, non-renouvellement), le titulaire s'engage à assurer la réversibilité des prestations au profit de la DILA ou de tout prestataire tiers désigné.

La réversibilité comprend notamment :

- La restitution exhaustive des données,
- La transmission de la documentation technique et fonctionnelle,
- Le transfert de compétences,
- L'assistance à la reprise des activités.

Le titulaire doit fournir un **plan de réversibilité** détaillé précisant :

- Les modalités de transfert,
- Les délais d'exécution,
- Les ressources mobilisées,
- Les risques éventuels et mesures associées.

Les données sont restituées dans un format :

- Exploitable,
- Structuré,
- Documenté,
- Conforme aux standards d'interopérabilité de l'État.

À l'issue de la phase de réversibilité, le titulaire s'engage à :

- Supprimer toutes les données en sa possession,
- Fournir une attestation de suppression des données.

Le titulaire garantit des délais resserrés pour :

- transmission de la version initiale du plan de réversibilité à la fin de la phase d'initialisation ;
- le titulaire garantit que les livrables, documentations et dispositifs de transfert sont tenus à jour en continu tout au long de l'accord-cadre ;
- activation de la réversibilité : dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la notification du bon de commande de réversibilité ou, le cas échéant, de la décision de résiliation ou de non-reconduction ;
- réalisation complète des opérations de réversibilité : dans un délai maximum de douze (12) semaines à compter de son activation ;
- **remise de l'attestation de suppression des données** : dans un délai maximum de **10 jours calendaires** suivant la fin de la réversibilité.

2.5 MODALITES LIEES A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire peut être amené à accéder à des données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées.
Les traitements autorisés sont limités aux finalités et opérations décrites ci-dessous. Le titulaire ne peut utiliser les données auxquelles il accède à aucune autre fin.

- **Assistance et support aux usagers**

Unités d'œuvre concernées : UO Support et déploiement et UO Product Owner.

Catégories de données à caractère personnel susceptibles d'être consultées :

- adresse électronique associée au compte ;
- nom et prénom ;
- identifiants techniques ;
- adresse IP ;
- numéro de télédossier ;
- libellé de la démarche effectuée ;
- date et heure des événements associés au télédossier ;
- données de routage, notamment les informations techniques relatives aux destinataires des dossiers des usagers ;
- informations relatives au compte utilisateur, notamment :
    - date de création du compte ;
    - date de dernière modification du compte ;
    - libellé de l'espace association ;
    - information relative à la liaison du compte avec FranceConnect.

Opérations de traitement autorisées : Consultation des données strictement nécessaire à la réalisation des prestations de support et d'assistance, à l'exclusion de toute utilisation à d'autres fins.
Finalité du traitement : Identifier, analyser et contribuer à la résolution des anomalies affectant les dossiers relatifs aux démarches en ligne en environnement de production.
Durée d'accès aux données : L'accès du titulaire aux données est limité à la durée strictement nécessaire à l'exécution des prestations et, en tout état de cause, à la durée de l'accord-cadre. Les données demeurent conservées par la DILA conformément aux durées de conservation applicables au compte Service-Public.fr.

- **Obligations particulières du titulaire :**

Le titulaire :

- s'interdit toute diffusion ou communication des données à des tiers non autorisés ;
- limite l'accès aux seules personnes habilitées ayant besoin d'en connaître pour l'exécution des prestations ;
- respecte les mesures de sécurité et de confidentialité applicables ;
- informe la DILA, sans délai, de tout incident de sécurité entraînant ou susceptible d'entraîner une destruction, une perte, une altération, une divulgation non autorisée ou un accès non autorisé aux données.

- **Surveillance des systèmes d'information**

Unités d'œuvre concernées : UO Support et déploiement, UO Développement, UO Expertises et UO – Product Owner
Catégories de données à caractère personnel susceptibles d'être consultées :

- adresse électronique associée au compte ;
- nom et prénom ;
- identifiants techniques ;
- adresse IP ;
- numéro de télédossier ;
- libellé de la démarche effectuée ;
- date et heure des événements associés au télédossier ;
- données de routage, notamment les informations techniques relatives aux destinataires des dossiers des usagers ;
- informations relatives au compte utilisateur, notamment :
    - date de création du compte ;
    - date de dernière modification du compte ;
    - libellé de l'espace association ;

- information relative à la liaison du compte avec FranceConnect.

Opérations de traitement autorisées : Consultation des données strictement nécessaire aux opérations de surveillance, de diagnostic et d'analyse des systèmes d'information.
Finalité du traitement : Détecter, qualifier, analyser et contribuer à la résolution des anomalies et incidents affectant les services en environnement de production.
Durée d'accès aux données : L'accès du titulaire aux données est limité à la durée strictement nécessaire à l'exécution des prestations et, en tout état de cause, à la durée de l'accord-cadre. Les données demeurent conservées par la DILA selon les durées de conservation applicables aux systèmes et services concernés.
Obligations particulières du titulaire :
Le titulaire :

- s'interdit toute diffusion ou communication des données à des tiers non autorisés ;
- limite leur consultation aux seules nécessités de l'exécution des prestations ;
- veille à ce que seules les personnes dûment habilitées puissent y accéder ;
- informe la DILA, sans délai, de tout incident de sécurité ou de toute violation de données à caractère personnel dont il aurait connaissance.

➢ **Gestion des formulaires CERFA**

Unités d'œuvre concernées : UO Support et déploiement
Catégories de personnes concernées : Partenaires et interlocuteurs de la DILA intervenant dans le processus de gestion et de publication des formulaires CERFA.
Catégories de données à caractère personnel susceptibles d'être traitées :

- adresse électronique professionnelle ;
- nom et prénom ;
- numéro de téléphone.

Opérations de traitement autorisées : Consultation des coordonnées et échanges par courrier électronique ou par téléphone avec les interlocuteurs concernés.
Finalité du traitement : Assurer les échanges nécessaires à la publication, à la modification et à la mise à jour des formulaires CERFA diffusés sur le site Service-Public.fr.
Durée d'accès aux données : L'accès du titulaire aux données est limité à la durée nécessaire à l'exécution des prestations et, au plus tard, prend fin à l'échéance de l'accord-cadre.
Obligations particulières du titulaire :
Le titulaire :

- utilise les coordonnées exclusivement pour les besoins de l'exécution des prestations ;
- s'interdit toute diffusion, réutilisation ou communication à des tiers non autorisés ;
- garantit la confidentialité des données auxquelles il accède ;
- informe la DILA, sans délai, de toute perte, divulgation, accès non autorisé ou autre incident susceptible de constituer une violation de données à caractère personnel.

2.6 ENGAGEMENT DE SERVICE ET INDICATEURS

La liste des indicateurs exigés par la DILA est mentionnée dans le bon de commande, à défaut le titulaire produit tous les indicateurs ci-dessous liés à la mission attendue.

Objet :
Le titulaire met en œuvre un dispositif de pilotage fondé sur des indicateurs de performance permettant d'évaluer la qualité, la performance, la fiabilité et l'efficacité des prestations réalisées

dans le cadre de l'accord-cadre, quel que soit le mode d'exécution retenu (agile hybride, agile délégué ou mode projet).
Ces indicateurs constituent des **éléments contractuels de suivi** et peuvent être utilisés pour apprécier le respect des engagements, déclencher des actions correctives et, le cas échéant, appliquer des pénalités.

- **Principes généraux**

Les KPIs doivent être :

- mesurables, objectifs et vérifiables,
- suivis régulièrement (journalier si nécessaire, hebdomadaire, mensuel ou par itération),
- documentés et traçables,
- partagés avec la DILA via des tableaux de bord.

Le titulaire met à disposition des outils de reporting permettant une **visualisation claire et actualisée des indicateurs**.

- **Indicateurs de performance – Mode Produit (délégué)**
  - **Delivery / Agile**
  - Vélocité (points réalisés / itération)
  - Stabilité de la vélocité (écart entre itérations)
  - Respect des engagements d'itération (%)
  - **Qualité logicielle**
  - Taux de couverture des tests (%)
  - Nombre de bugs détectés par itération
  - Taux de bugs critiques (%)

- **Indicateurs de performance – Mode Projet**
  - **Pilotage projet**
  - Respect des délais (écart planning)
  - Taux d'avancement (%)
  - Respect des jalons (% livrés dans les délais)
  - **Qualité des livrables**
  - Taux de conformité des livrables (%)
  - Nombre d'anomalies post-recette
  - Taux de reprise des livrables (%)

- **Indicateurs MCO**
  - Délai moyen d'intervention
  - Taux de respect des SLA (%)
  - Disponibilité applicative (%)
  - Nombre d'incidents et des correctifs par période

- **Indicateurs sécurité et conformité**
  - Nombre de vulnérabilités détectées (par criticité)
  - Délai de correction des vulnérabilités

- **Indicateurs administratifs**
  - Respect des engagements contractuels (%)

- **Reporting et gouvernance en mode hybride et délégué**

Le titulaire fournit :

- un reporting mensuel consolidé ;
- un suivi par itération en mode Agile, hybride ;
  des indicateurs spécifiques pourront être demandés à la commande.
- des tableaux de bord dynamiques.

Ces éléments sont présentés en :

- comité projet ;
- comité de pilotage (COPIL) ;
- comités de suivi opérationnels.

- **Seuils et engagement contractuel**

Les **valeurs cibles et seuils d'alerte** sont définis au cours de la phase d'initialisation. Ils pourront évoluer au cours de l'exécution des prestations sur demande du titulaire ou décision unilatérale de la DILA.

Les indicateurs peuvent évoluer en fonction :

- des priorités de la DILA ;
- des retours d'expérience ;
- des exigences réglementaires.

Le non-respect de ces seuils peut entraîner :

- la mise en place d'un plan d'amélioration,
- l'application de pénalités,
- ou toute mesure prévue contractuellement.

- **Amélioration continue**

Le titulaire s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue visant à :

- optimiser les indicateurs,
- réduire les écarts,
- améliorer la performance globale du SI.

2.7 PILOTAGE EN MODE PRODUIT

Dans la perspective affirmée par la SDSI de la DILA de se tourner résolument vers une approche produit agile, le DSIAN souhaite élargir ce mode de fonctionnement à l'ensemble de ses équipes et le titulaire accompagne la DILA dans cette transformation en soutenant une approche qui contribue à :

- Affirmer la transversalité entre équipes techniques, métiers et support ;
- Mieux prioriser et arbitrer les demandes, projets et évolutions, à capitaliser et partager les savoir-faire ;
- Piloter le produit selon une approche produit agile centrée sur l'impact, grâce à un développement en itérations courtes par des équipes pluridisciplinaires autonomes.

Dans le cadre du présent accord-cadre, une partie des prestations réalisées par le titulaire s'inscrivent dans le cadre de la méthode Agile (hybride) mise en œuvre par la DILA, inspirée des référentiels Scrum et Kanban.

La DILA privilégie un mode de fonctionnement de type Scrumban, combinant pilotage par backlog et flux continu. La DILA est au centre du pilotage à travers ses représentants : chef de produit, Product Owner (PO), PPO et Tech Lead.

Les fonctionnalités sont organisées dans un backlog structuré (EPICs puis user stories), dont la priorisation relève exclusivement de la DILA. Les travaux sont réalisés en itérations avec démonstrations et rétrospectives régulières.

Le suivi opérationnel repose sur un tableau Kanban, matérialisé dans un outil numérique tel que JIRA, décrivant les étapes du workflow (cadrage, rédaction, développement, revue de code, recette, déploiement).

Les recettes fonctionnelles sont assurées via l'outil SQUASH et la documentation projet est centralisée dans Confluence.

Les équipes sont organisées en plateaux agiles, favorisant la collaboration entre profils métiers, techniques et fonctionnels.

Les rituels agiles sont systématiquement mis en œuvre : daily stand-up, backlog raffinement, planning poker, démonstration, rétrospective et, le cas échéant, big room planning (trimestriel).

La performance des équipes est mesurée au travers de la vélocité, exprimée en points de complexité. Cette vélocité est ajustée à chaque itération en fonction des capacités de l'équipe et de l'historique. Elle constitue un indicateur de pilotage essentiel.

Les équipes mettent en œuvre des pratiques de qualité logicielle avancées telles que : tests automatisés, test-driven development (TDD), intégration continue, revue de code, programmation collaborative et refactoring continu.

Le titulaire s'engage à s'intégrer pleinement dans cette organisation, à respecter les outils et pratiques de la DILA et à contribuer à l'amélioration continue des processus et des produits.

- **Pilotage produit et gestion de la roadmap**

Le pilotage produit constitue un axe structurant de la réalisation des prestations. Il vise à garantir l'alignement permanent entre les besoins métiers, les priorités stratégiques de la DILA et les réalisations techniques mises en œuvre par le titulaire.

Le pilotage peut être assuré directement par la DILA. Ce mode, désigné comme **"mode agile hybride"**, permet au bénéficiaire de faire réaliser les prestations attendues en complétant ses propres équipes internes avec des équipes du titulaire. La responsabilité du produit est alors portée par la DILA, qui porte notamment les rôles de :

- chef de produit,
- Product Owner (PO) et PPO,
- responsables techniques (Tech Lead).

La DILA peut demander au titulaire de tenir tout ou partie des rôles de l'équipe AGILE et d'assurer ou non le maintien en condition opérationnelle pendant les itérations. Dans ce mode, qui sera désigné comme **"mode agile délégué"**, le titulaire est appelé à renforcer sa responsabilité sur le pilotage du produit.

Il contribue alors activement au pilotage produit, notamment en :

- participant à l'enrichissement du backlog,

- estimant les charges et les complexités (story points),
- identifiant les dépendances et risques,
- proposant des optimisations techniques.

Le pilotage repose sur des **indicateurs produits**, incluant :
- la vélocité des équipes,
- la valeur métier délivrée,
- le taux de réalisation des objectifs,
- le niveau de qualité des livrables.

Le titulaire participe aux **instances de gouvernance produit**, notamment :
- comités produit si nécessaire,
- revues de roadmap,
- Daily, planning game
- démonstrations (démo),
- rétrospectives.

2.8 PILOTAGE EN MODE PROJET

Le pilotage projet constitue un cadre structurant visant à garantir la maîtrise des délais, des coûts, des risques et de la qualité des prestations réalisées dans le cadre de l'accord-cadre.

- **Organisation du pilotage projet**

Le pilotage projet est assuré conjointement par :

- La DILA, représentée par :
  - un chef de projet ou chef de produit,
  - les Product Owners (PO) le cas échéant,
- le titulaire, représenté par :
  - un chef de projet,
  - un responsable technique.

Le titulaire s'engage à mettre en place une organisation permettant :
- la coordination des équipes,
- le suivi des actions,
- la gestion des dépendances,
- la remontée des alertes.

- **Définition et gestion de la roadmap projet**

La **roadmap projet** constitue un outil de pilotage permettant de planifier les différentes phases du projet.

Elle comprend notamment :
- les jalons clés (cadrage, conception, développement, recette, mise en production),
- les livrables attendus,
- les échéances associées,
- les dépendances identifiées.

La roadmap est validée par la DILA en début de projet et fait l'objet d'une **mise à jour régulière**.
Le titulaire contribue à son élaboration en :

- proposant un planning détaillé,
- identifiant les risques et contraintes,
- évaluant les charges et délais.

- **Suivi opérationnel du projet**

Le titulaire assure un suivi régulier du projet incluant :

- l'avancement des tâches,
- le respect des jalons,
- la gestion des charges consommées,
- la qualité des livrables.

Le suivi repose sur des outils de pilotage tels que :

- tableaux de bord,
- planning détaillé,
- indicateurs de performance.

Des points réguliers sont organisés avec la DILA afin :

- de partager l'avancement,
- d'ajuster les priorités,
- de traiter les points bloquants.

- **Gestion des risques et des anomalies**

Le titulaire met en œuvre un dispositif de **gestion des risques projet**, comprenant :

- l'identification des risques,
- leur qualification (impact, probabilité),
- la définition de plans d'actions,
- le suivi des risques.

Il assure également le suivi des anomalies projet et met en œuvre les actions correctives nécessaires.

- **Instances de gouvernance projet**

Le pilotage projet s'appuie sur des instances formalisées, telles que :

- comités de pilotage (COPIL),
- comités projet,
- revues de jalons,
- réunions d'avancement.

Le titulaire participe activement à ces instances et fournit les éléments nécessaires à la prise de décision.

- **Indicateurs de pilotage projet**

Le suivi du projet repose sur des indicateurs tels que :

- respect des délais,
- respect des coûts,
- taux d'avancement,

- qualité des livrables,
- taux d'anomalies,
- respect des engagements contractuels.

2.9 DEVOPS ET INTEGRATION CONTINUE / DEPLOIEMENT CONTINU (CI/CD)

Le titulaire s'inscrit dans une démarche DevOps, visant à améliorer la qualité, la rapidité et la fiabilité des livraisons applicatives.

Cette démarche repose sur l'automatisation des processus de développement, de test et de déploiement, dans une logique d'intégration continue (CI) et de déploiement continu (CD).

Les développements sont intégrés sur l'une des plateformes d'intégration continue (PIC) de la DILA. Principalement la Plate-forme d'Intégration Continue (PIC) - CLOUD-STANDARD. Cette PIC permet d'industrialiser, de déclencher et de suivre les déploiements applicatifs, les mises à jour et autres traitements liés aux environnements applicatifs hébergés dans le cloud public, exposés sur internet et n'ayant pas de niveau de sécurité spécifique. Ces PICs sont soumises à des règles strictes de sécurité, avec des accès contrôlés.

3 PRESENTATION DE L'EXISTANT

3.1 PRESENTATION DE LA DILA

La direction de l'information légale et administrative (DILA) est une direction d'administration centrale des services du Premier ministre, placée sous l'autorité du secrétaire général du Gouvernement.

Elle exerce les missions de diffusion légale, d'information administrative et d'édition et de débat public.

Elle a notamment pour missions :

- D'organiser et de réaliser l'édition et la diffusion des textes législatifs et des principaux textes réglementaires (en particulier du Journal officiel des lois et décrets), des codes officiels, des conventions collectives, sur le site Légifrance via des applications dites applications de la chaîne régalienne ;
- D'organiser et de réaliser l'édition et la diffusion des annonces légales, civiles, commerciales et relatives aux marchés publics ;
- D'organiser et de réaliser l'édition et la diffusion d'informations administratives sur le site Service-Public.gouv.fr ;
- D'opérer certaines démarches en lignes telles que la demande d'acte d'état civil ou l'assistance aux autorisations d'urbanisme ;
- D'organiser et de réaliser l'édition et la diffusion d'informations sur le site Vie-Publique.fr.

L'interruption de l'accès à certaines applications, telles que service-public.gouv.fr, ne doit pas excéder 4 heures, voire 1 heure lors de certaines périodes, notamment préélectorales.

3.2 PRESENTATION DU DEPARTEMENT DES SYSTEMES D'INFORMATION DE L'ADMINISTRATION NUMERIQUE

Au sein de la sous-direction des systèmes d'information (SDSI), le département des systèmes d'information de l'administration numérique (DSIAN) assure la responsabilité des produits numériques de la DILA en matière d'information administrative et d'administration numérique et plus particulièrement, ceux proposés aux usagers sous les marques service-public.gouv.fr et vie-publique.fr.

A ce titre, le département assure la conception, le développement et la gestion applicative des systèmes d'information concourant à cette activité, leur sécurité et leur maintien en condition opérationnelle. Le département est ainsi garant au quotidien du bon fonctionnement des services en ligne proposés aux usagers.

Le DSIAN contribue également au suivi des opérations avec d'autres départements de la DILA, en particulier les départements de la sous-direction des publics et des produits (responsables éditoriaux, centre d'appel interministériel) et le département de la stratégie et de la sécurité (innovation, cartographie applicative, schéma directeur du SI).

Le département est organisé en deux pôles : « Information aux usagers » et « Services aux usagers », qui comportent chacun une équipe fonctionnelle et une équipe technique. Ces pôles travaillent en collaboration étroite.

3.3 CHIFFRES CLES

(Au 31 décembre 2025)

L'année 2025 en quelques chiffres pour quelques projets concernés :

- Nombre d'abonnés à la lettre de Service-public.gouv.fr : 1,2 million
- Nombre d'abonnés à la lettre de vie-publique.gouv.fr : 300 000
- Nombre de comptes usagers ouverts sur Service-public.gouv.fr en 2025 : 4 millions
- Nombre total de comptes usagers sur service-public.gouv.fr : 25 millions
- Nombre de démarches en ligne réalisées et maintenues par la DILA sur SP : 28
- Nombre de télédossiers soumis aux services instructeurs : 8 millions
- Nombre de Cerfa guidés : 50

Audience des principaux sites :

Sites	Visites (Millions)
service-public.gouv.fr	**605**
entreprendre.service-public.gouv.fr	**46**
lannuaire.service-public.gouv.fr	**32**
vie-publique.gouv.fr	**20**

3.4 PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT SI

3.4.1 Contexte applicatif et technologique

À titre indicatif, voici les principales technologies susceptibles d'être employées dans les projets faisant l'objet du présent accord-cadre. Des éléments complémentaires peuvent être décrits dans les éléments spécifiques aux projets.

Aujourd'hui sont utilisés dans le cadre des projets en cours :

- Environnement de développement : OpenJDK 17/21, PHP / Symfony, PHPStorm, Intellij, ..
- Bases de données : PostgreSQL, MySQL
- Outils de développement : Ansible, Jenkins, Git, SonarQube, stack ELK
- Moteur de recherche : ElasticSearch
- Frameworks : CMF Drupal, Spring Boot, Angular, Thymeleaf
- Sécurité : MFA InWebo, Keycloak, OpenID

Le périmètre complet des technologies autorisées à la DILA, à la date de publication du présent CCTP est présenté en annexe 1.

3.4.2 Présentation des projets/produits actuels

La présentation des projets/produits actuels de la DILA, ci-dessous, n'est pas exhaustive.
Elle permet néanmoins au titulaire de se figurer le potentiel de l'accord-cadre, en termes de projets à venir. Cette liste ne constitue en aucun cas un engagement de la DILA à confier au titulaire des bons de commande relatifs à ces projets ou produits. Elle établit toutefois à date l'attribution des produits au deux lots constitutifs de l'accord cadre.

Les principaux produits ou sites sont les suivants :

PRODUIT	PROJET	Mode	MISE EN PROD	Technologie et langage Principaux	Lot de rattachement (1 ou 2)
Service Public	Evolutions techniques et fonctionnelles en continue, des parties « particuliers », « Entreprendre » et « l'annuaire service public », refonte de l'architecture technique (migration cloud en micro-services)	En mode produit depuis 2015	En continu	Java (OpenJDK21)	1

PRODUIT	PROJET	Mode	MISE EN PROD	Technologie et langage Principaux	Lot de rattachement (1 ou 2)
Plateforme de services en ligne (PSL)	Evolutions techniques et fonctionnelles en continue sur le socle de la plateforme, le moteur de règles, la démarche générique, le gestionnaire de transfert et l'éditeur de JSON	Mode produit à mettre en place	En continu	Angular / Java	2
Gestionnaire de transfert (GT)	Evolution des IHM, évolutions fonctionnelles et techniques en continu	Mode produit à mettre en place	En continu	Angular/JAVA Artemis ActiveMQ	2
Vie-publique	Evolution des IHM, évolutions fonctionnelles et techniques en continu	En mode produit depuis 2019	En continu	CMF DRUPAL 11	1
Répertoire interministériel des démarches administratives (RIDA)	Interconnexion du RIDA (API ; Alimentation Service Public, Décisionnel…	Roadmap Mode produit	En continu	Angular/JAVA	2
Site DILA PM	Evolution des IHM, évolutions fonctionnelles et techniques du site institutionnel de la DILA	En mode projet	À la demande	SPIP /PHP	2
G6K	Evolution des IHM, évolutions fonctionnelles et techniques	En mode projet	À la demande	PHP	2

Le descriptif détaillé des services numériques susceptibles de faire l'objet d'une commande d'UO MCO/MCS est présenté en **annexe 2**.

4 TYPE DE PRESTATIONS ATTENDUES

4.1 DIMENSIONNEMENT DES UO

Chaque unité d'œuvre du poste#3 hormis les UO Cadrage (UO-3.8), Astreinte (3.7) correspond à une journée de prestation.

Les prestations sont classées en 3 niveaux de complexité nécessitant de faire appel à des experts aux niveaux de compétences différents. La DILA procède au moment de l'expression des besoins à la qualification de la complexité de la prestation attendue et commande les UO correspondantes :

- UO de niveau **simple** : prestation simple, en autonomie, éventuellement au côté d'un expert plus expérimenté. Ce niveau de prestation ne nécessite généralement pas plus de 5 années d'expérience.
- UO de niveau **intermédiaire** : la prestation suppose de prendre des initiatives et de posséder une technicité avérée dans le domaine, acquise par l'expérience. Cette prestation nécessite de 5 à 10 années d'expérience.
- UO de niveau **avancé** : la prestation peut inclure le pilotage d'une équipe de réalisation et/ou le traitement de situations complexes nécessitant généralement plus de 10 années d'expérience.

Le niveau de compétences attendu des niveaux supérieurs inclut les compétences des niveaux inférieurs.

4.2 PROFILS ATTENDUS

Matrice de compétences techniques (non limitative) :

Catégorie	Compétences
Dév	Java 8 à 21+
	CMF Drupal 10+
	Mockito
	JUnit - PHPUnit
	Hibernate/JPA
	Angular
	Maven
	Spring framework et Spring boot
	Spring Security
	IntelliJ / PHPStorm
	Git (en ligne de commande)
	OpenID & OAuth2 / Keycloak
	JavaScript

Catégorie	Compétences
	jQuery
	Node.js
	ReactJS
	Jasmine
	Selenium
	CSS + SASS
	RGAA
	Python
	ESI (Edge Side Includes)
	IGN
	PHP, Symfony, CMS
	Jenkins
	SonarQube
	Process de déploiement (CI/CD)
	Docker
	NeoLoad (perf)
Build & run	JMeter (perf)
	Gatling (perf)
	Grafana
	Kibana
	Dynatrace
	Nexus
	Graylog
	bash & ssh
	Unix (RedHat – CentOS - Ubuntu)
	Tomcat
	Apache
	Terraform
	Ansible
Infra	Nginx
	Varnish
	GIT / GITLab
	Elasticsearch
	Stack ELK
	PHP-FPM
	Redis - MemCache

Catégorie	Compétences
	MySQL
	NoCode - LowCode
	PostgreSQL
Cloud public	OUTSCALE
	CDN et WAF (Ubika)
	SCALEWAY
	OVHCloud
	AWS
	MS Azure
Méthode & pratiques	Scrum – ScrumBan - Kanban
	Rituels et outils agile (rétro, démo, stand-up, burndown…)
	JIRA - Confluence
	Animation d'ateliers tech (rétro tech, mob-programming…)
	Revue de code
	Pair programming
	Pratiques Clean Code
	TDD greenfield (nouveau code)
	TDD sur Legacy (code existant sans tests)
	Tir de performance
	Audit de code
	Audit de sécurité
	PenTest

4.3 LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le lieu d'exécution est la France métropolitaine. Les DROM et les COM sont exclus du périmètre d'exécution.
Les prestations sont réalisées dans les locaux de la DILA (Desaix, Ségur ou Metz), dans ceux du titulaire ou en distanciel, à la demande de la DILA.

Lorsque le lieu d'exécution est dans les locaux du titulaire, ce dernier peut utiliser ses propres équipements sous réserve d'une validation des équipes SSI de la DILA.
Ces modalités seront précisées dans les PAQ et PAS.

4.4 PRESTATIONS ET DECLINAISON DES POSTES

4.4.1 Les postes

Un ensemble de postes a été défini comme suit :

Poste	Intitulé	Description
Poste#1	Initialisation de l'accord-cadre	Poste déclenché sur bon de commande qui peut être émis par la DILA dès notification du présent accord-cadre
Poste#2	MCO/MCS	Poste déclenché sur bon de commande dans le cadre du maintien en condition opérationnelle et de sécurité des applications du périmètre — le traitement des incidents, la correction des anomalies applicatives, les mises à jour fonctionnelles mineures et de configuration, la prévention des anomalies, les correctifs de sécurité, l'amélioration continue des performances des systèmes.
Poste#3	Cadrage, Développement & évolutions	Poste déclenché sur bon de commande qui peut être émis par la DILA. Ce poste comprend plusieurs unités d'œuvres pour s'approcher au plus près du niveau de complexité de l'étude, l'adaptation/l'évolution demandée mais aussi pour répondre aux demandes n'ayant pas vocation à avoir une fréquence définie.
Poste#4	Réversibilité et transfert de compétences	La phase de réversibilité et les UO de transfert de compétences sont déclenchée à l'initiative de la DILA, sur émission d'un bon de commande

4.4.2 Poste#1 – Initialisation – (UO-1.1.1)

4.4.2.1 Objet

La prestation « Initialisation » est une phase permettant le lancement de l'accord-cadre, la mise en place des règles, procédures et outils permettant sa bonne exécution, ainsi que la prise de connaissance générale du périmètre applicatif.

Il s'agit aussi pour le titulaire de prendre connaissance des documents applicables décrivant les exigences du référentiel général de sécurité (RGS), de la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSI-E) et de sa déclinaison propre aux services du Premier ministre (PSSI-SPM), annexées au présent CCTP, ainsi que des autres documents applicables aux prestations attendues.
L'équipe de pilotage des prestations du titulaire doit participer aux différentes étapes de cette phase d'initialisation.
En cas de transfert au titulaire de la prise en charge d'un SI complexe, cette unité d'œuvre peut être sollicitée.
Cette phase d'initialisation a une durée maximale de 4 semaines.

4.4.2.2 Description de missions types

- Le titulaire met en œuvre une phase d'initialisation destinée à préparer les conditions d'exécution de l'accord-cadre. À ce titre, il procède à une prise de connaissance exhaustive du périmètre applicatif, des environnements techniques et des dispositifs organisationnels existants.
- Il analyse les documents de référence applicables, notamment ceux relatifs aux exigences réglementaires et de sécurité des systèmes d'information, parmi lesquels le RGS, la PSSI-E, la PSSI-SPM et tout autre document encadrant les prestations attendues. Cette analyse vise à garantir la conformité des actions à engager dès le démarrage des prestations.
- Le titulaire définit et formalise les règles de fonctionnement, les procédures opérationnelles et les outils nécessaires au pilotage et à la réalisation des prestations. Il met en place les modalités de coordination, de communication et de suivi des activités, en cohérence avec les attentes de la DILA.
- L'équipe de pilotage des prestations du titulaire participe activement à l'ensemble des travaux d'initialisation. Elle contribue à l'organisation des échanges, à la planification des activités de démarrage et à la coordination avec les différentes parties prenantes internes et externes.
- Dans les situations impliquant la reprise ou le transfert de la gestion d'un système d'information, notamment lorsqu'il présente une complexité élevée, le titulaire assure également l'appropriation progressive des éléments techniques et fonctionnels. Il veille à sécuriser les conditions de continuité de service et à limiter les risques liés à la phase de transition. L'ensemble de ces travaux a pour finalité d'établir un cadre opérationnel structuré, partagé et conforme aux exigences de l'accord-cadre, permettant un démarrage maîtrisé et sécurisé des prestations.

4.4.2.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-1.1.1	Sans objet	Phase permettant le lancement de l'accord-cadre, la mise en place des règles, procédures et outils permettant sa

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
		bonne exécution, la prise de connaissance générale du périmètre applicatif. 4 semaines maximum.

4.4.2.4 Compétences attendues

- Le titulaire dispose de compétences en pilotage de projets numériques, en organisation des services informatiques et en structuration de dispositifs opérationnels.
- Il possède une bonne connaissance des environnements applicatifs et techniques, ainsi que des référentiels de sécurité et des normes applicables aux systèmes d'information de l'État.
- Il est en mesure de coordonner des acteurs multiples et de formaliser des cadres de fonctionnement robustes.

4.4.2.5 Livrables attendus

Le titulaire doit fournir les livrables suivants requis :

- Le titulaire produit un plan d'initialisation détaillé, un dispositif de gouvernance et de pilotage formalisé, les procédures opérationnelles mises en place, ainsi qu'une synthèse de prise de connaissance du périmètre applicatif.
- Le cas échéant, il fournit également des éléments relatifs à la reprise des activités et à la sécurisation de la continuité de service.

4.4.3 Poste#2 – Maintien en condition opérationnelle et de sécurité (MCO/MCS) – UO-2.1.1 à UO-2.3.3

4.4.3.1 Objet

Le poste « Maintien en Conditions Opérationnelles et de Sécurité » a pour objet d'assurer, de manière continue, la disponibilité, la performance, la sécurité et la qualité des applications du périmètre DILA. Il couvre l'ensemble des activités nécessaires au fonctionnement nominal des services numériques, incluant notamment :

- le traitement des incidents (analyse, proposition de contournement si applicable et identification des causes racines) ;
- la maintenance corrective ;
- la maintenance préventive courante incluant les actions de faible ampleur visant à prévenir les incidents et à maintenir les applications dans un état opérationnel ;
- l'application des correctifs de sécurité (patchs et mises à jour mineures) ne nécessitant pas d'évolution significative de l'architecture ou du code applicatif ;
- la participation à l'amélioration continue de la qualité de service ;
- la reprise et le traitement du stock d'anomalies du titulaire sortant ;
- la veille technologique et sécuritaire sur les socles de chacune des applications ;

Sont exclues du périmètre de la présente UO :

- les opérations de modernisation, de refonte, de migration majeure, de montée de version structurante, de traitement d'obsolescences majeures ou toute intervention nécessitant un projet de développement spécifique. Ces prestations relèvent des UO de développement.

- les activités relevant du support et de la supervision, notamment la surveillance du système d'information, la supervision applicative et technique, la détection des incidents, la qualification initiale des alertes, le suivi opérationnel ainsi que les activités associées de support. Ces prestations relèvent de l'UO Support.

4.4.3.2 Description de missions types

4.4.3.2.1 Définition des incidents et des anomalies

Un **incident** est une interruption non planifiée ou une dégradation d'un service numérique par rapport au niveau de service attendu. L'incident est généralement détecté par les dispositifs de supervision, par les équipes de support ou signalé par les usagers. Il peut être résolu de manière temporaire par une solution de contournement ou nécessiter la correction d'une ou plusieurs anomalies sous-jacentes.

Typologie des incidents

Les incidents sont qualifiés selon leur impact sur le service et l'activité métier (mineur, majeur ou bloquant).

Niveau	**Description**
Mineur	Impact limité sur le service ou un nombre restreint d'utilisateurs
Majeur	Dégradation significative d'une fonctionnalité importante
Bloquant	Interruption totale du service ou impossibilité d'exécuter une activité métier critique

Une **anomalie** est un défaut fonctionnel, technique, applicatif ou de paramétrage affectant une application ou l'un de ses composants. Elle peut être à l'origine d'un ou plusieurs incidents, être identifiée lors du traitement d'un incident ou être détectée indépendamment de tout incident dans le cadre d'activités de maintenance préventive, d'audit, de tests ou d'amélioration continue. Une anomalie donne lieu à une analyse, à une qualification et, le cas échéant, à la mise en œuvre d'une correction ou d'une action de remédiation adaptée.

Typologie des anomalies

Les anomalies sont qualifiées selon leur niveau d'urgence et de priorité de traitement (faible, moyenne ou critique), indépendamment de l'effort nécessaire à leur correction.

Niveau	**Description**
Faible	Correction pouvant être planifiée sans impact significatif
Moyenne	Correction souhaitable à court terme pour éviter une dégradation du service
Critique	Correction prioritaire ou immédiate requise en raison d'un risque majeur pour l'activité métier, la sécurité ou la conformité

4.4.3.2.2 Maintenance corrective

Elle vise à assurer le traitement des incidents et des anomalies, à prévenir leur récurrence, à traiter les obsolescences mineures et à mettre en œuvre les actions d'amélioration continue contribuant à la stabilité, à la qualité et à la pérennité du patrimoine applicatif.
Elle couvre les activités décrites ci-après.

Traitement des incidents

- analyse, qualification et, le cas échéant, requalification des incidents transmis par les dispositifs de support ou de supervision ;
- diagnostic des dysfonctionnements et identification de leur origine ;
- définition et mise en œuvre de mesures de contournement permettant de limiter l'impact sur le service lorsque cela est possible ;
- mise en œuvre des actions nécessaires au rétablissement du service ;
- analyse des causes racines des incidents majeurs ou récurrents ;
- proposition et suivi d'actions préventives visant à éviter leur réapparition

Mise en place des correctifs

- correction des anomalies applicatives identifiées ;
- réalisation des corrections nécessaires au maintien du fonctionnement nominal des applications ;
- réalisation des tests unitaires et des tests de non-régression adaptés aux corrections apportées ;
- préparation des livrables, packaging et déploiement des correctifs dans les environnements de test.

Amélioration continue :

- analyse des incidents récurrents et identification des causes racines ;
- proposition d'actions de fiabilisation, de sécurisation et d'amélioration de la maintenabilité des applications (réduction de la dette technique, etc) ;
- élaboration et mise à jour d'un plan d'amélioration continue ;
- suivi des actions mises en œuvre et des résultats obtenus.

4.4.3.2.3 Maintenance de sécurité

Dans le cadre de ses activités de maintenance préventive, le titulaire assure une veille technique et sécuritaire sur les composants constituant le patrimoine applicatif maintenu, en s'appuyant a minima sur les publications du CERT-FR, des éditeurs, de la communauté des logiciels libres, des mainteneurs des composants utilisés ainsi que sur toute autre source reconnue pertinente. Il analyse l'applicabilité des alertes et formule les recommandations ou actions nécessaires au maintien du niveau de sécurité des applications.

Les vulnérabilités critiques ou correctifs de sécurité critiques identifiés comme applicables au périmètre maintenu sont assimilés à des anomalies critique. À ce titre, leur prise en charge et leur traitement sont soumis aux mêmes engagements de service (GTI/GTR) que ceux applicables aux incidents de sévérité bloquante.

Pour les vulnérabilités et correctifs de sécurité non critiques, le titulaire met en œuvre un plan de remédiation et de déploiement à une fréquence minimale trimestrielle. Il rend compte, lors des instances de pilotage, des correctifs applicables identifiés, des actions réalisées, des éventuels reports et des risques résiduels associés.

Le titulaire assure l'application des correctifs de sécurité conformément aux référentiels en vigueur, notamment ANSSI.

Il veille à :

- la gestion des vulnérabilités ;
- la mise à jour des composants logiciels ;
- la traçabilité des actions réalisées.

Le titulaire organise un comité de sécurité (CoSec) trimestriel avec les équipes MOA, MOE et SSI de la DILA.

4.4.3.3 Niveaux des UO MCO/MCS

4.4.3.3.1 Description des UO MCO/MCS de référence

Le contenu des UO MCO/MCS 2.1.1 à 2.3.3 est défini selon la complexité technico-fonctionnelle du composant et le volume d'activité attendu sur ce dernier. La période de référence pour ces UO est le trimestre calendaire.
Cette matrice permet au à la DILA de commander de façon proportionnée à ses besoins et de faire des ajustements à chaque commande trimestrielle. Il peut par exemple commander un faible volume d'activité sur une application complexe en fin de vie ou un volume d'activité soutenu sur une application de complexité faible.

Complexité	**Activité faible**	**Activité intermédiaire**	**Activité soutenue**
Faible	UO-2.1.1	UO-2.1.2	UO-2.1.3
Moyenne	UO-2.2.1	UO-2.2.2	UO-2.2.3
Forte	UO-2.3.1	UO-2.3.2	UO-2.3.3

4.4.3.3.2 DEFINITION DES NIVEAUX D'ACTIVITE DE MAINTENANCE

La DILA définit 3 niveaux de volume prévisionnel de demandes de maintenance à traiter au cours d'un trimestre.
Les demandes sont réparties selon deux catégories comme décrit au paragraphe de description des UO MCO/MCS :

1. les incidents, qualifiés selon leur impact (mineur, majeur, bloquant)
2. les anomalies, qualifiées selon leur urgence (faible, moyenne ou critique).

Les niveaux d'activité par trimestre sont définis comme suit :

Niveau d'activité	**Tickets mineurs / faible**	**Tickets majeurs / moyenne**	**Tickets bloquants / critique**

Faible	3	4	1
Intermédiaire	6	8	1
Soutenue	9	12	2

Ces volumes constituent la référence à utiliser pour l'établissement des prix unitaires des prestations de maintenance.

4.4.3.3.3 Niveaux de complexité

Afin de définir les prestations de maintenance corrective, préventive, adaptative, les applications sont classées selon trois niveaux de complexité : faible, moyen et fort.

Cette classification repose sur une appréciation globale des critères suivants :

- **Complexité fonctionnelle** : richesse fonctionnelle, nombre de parcours métiers, complexité des règles de gestion, diversité des fonctionnalités couvertes.
- **Complexité technique** : architecture applicative (monolithique, n-tiers, distribuée, microservices, etc.), diversité de la stack technologique, nombre de composants techniques, niveau d'expertise requis pour assurer la maintenance.
- **Complexité de l'écosystème et des interfaces** : nombre et complexité des interfaces, dépendances avec les autres systèmes d'information, échanges avec des partenaires ou services externes, diversité des sources de données.
- **Criticité et contraintes opérationnelles** : impact métier d'une indisponibilité, exigences de disponibilité, contraintes réglementaire et de sécurité, sensibilité des données traitées.
- **Maintenabilité et pérennité**: niveau de dette technique, qualité de la documentation, niveau d'obsolescence des technologies, niveau d'automatisation des tests, déploiements et opérations.

La classification d'une application résulte de la prise en compte globale de l'ensemble de ces critères. Aucun critère pris isolément ne permet de déterminer le niveau de complexité de l'application. La DILA dispose d'une matrice permettant de déterminer le niveau de complexité d'applicatifs existants ou à venir. Elle est disponible en annexe 3.

La matrice de complexité constitue la règle générale d'évaluation. Toutefois, dans des cas particuliers la DILA peut requalifier le niveau de complexité d'un composant afin de tenir compte de spécificités non couvertes par la matrice ou de circonstances particulières.

Les applications existantes susceptibles de bénéficier des UO MCO/MCS sont classées par la DILA dans le tableau ci-dessous. La DILA décide seul du ou des composants applicatifs pour lesquels il commande des UO MCO/MCS ; elle décide également de la date de début de la prestation.

Application	**Niveau de complexité**
DILA PM	Faible
RIDA	Moyen
Gestionnaire de Transfert (GT)	Moyen
Plateforme des Services en Ligne (PSL)	Fort
G6K	Fort

Périmètre applicatif maintenu et évolution de ce périmètre

- **Composition du périmètre**
  Le périmètre applicatif maintenu est constitué des composants pour lesquels la DILA commande des UO MCO/MCS. Il évolue en cours d'exécution dans les conditions définies au présent paragraphe. La DILA n'est pas tenu de commander une UO MCO/MCS pour chaque composant à chaque trimestre ; l'absence de commande sur une période n'ouvre droit à aucune indemnité.

- **Rattachement à une UO**
  Tout composant du périmètre maintenu est rattaché à l'une des UO MCO/MCS figurant au bordereau des prix unitaires, par application de la matrice définie au paragraphe Description des UO MCO/MCS de référence. Aucun prix nouveau n'est créé à l'occasion de l'entrée d'un composant dans le périmètre, de son retrait ou de la révision de son classement. Ces opérations ne donnent lieu ni à la production d'un devis, ni à une étude d'impact préalable chiffrée, ni à aucune forme de négociation.

- **Entrée d'un nouveau composant**
  La DILA peut intégrer au périmètre maintenu tout composant applicatif relevant du système d'information du département des systèmes d'information de l'administration numérique et reposant sur les technologies mentionnées à la matrice de compétences du présent CCTP. L'intégration d'un composant ne modifie pas la nature globale de l'accord-cadre.

- **Révision du classement lié à la complexité**
  Au cours du cycle de vie d'une application, son niveau de complexité peut être amené à évoluer, à la hausse comme à la baisse.
  La DILA informe le titulaire, dans les meilleurs délais, de toute évolution susceptible d'avoir une incidence sur le niveau de complexité de l'application, en précisant notamment la nature de cette évolution ainsi que son calendrier prévisionnel de mise en œuvre.
  En cas d'augmentation du niveau de complexité, la DILA émet, le cas échéant, une commande complémentaire correspondant aux unités d'œuvre de MCO/MCS supplémentaires rendues nécessaires par cette évolution.
  En cas de diminution du niveau de complexité, le volume d'unités d'œuvre de MCO/MCS commandé est ajusté à compter du trimestre suivant la prise en compte effective de cette évolution.

- **Retrait définitif d'un composant**
  La DILA peut retirer définitivement un composant du périmètre maintenu moyennant un préavis de vingt jours ouvrés notifié au titulaire. Le retrait emporte, le cas échéant, mise en œuvre des opérations de réversibilité prévues au poste #4. Il n'ouvre droit à aucune indemnité.

4.4.3.4 Modalités de commande

Les prestations de MCO/MCS font l'objet d'un bon de commande spécifique.

Le bon de commande précise

- le périmètre applicatif concerné
- le nombre d'UO commandée
- le type d'UO commandée (UO2.1.1 à UO 2.3.3)
- la période concernée (n trimestre).

Dans le cas où la DILA souhaite débuter une prestation de maintenance avec les UO MCO/MCS avant le début d'un trimestre calendaire, cette dernière est comptabilisée au *prorata temporis*.
La commande des UO MCO/MCS est rémunérée à terme échu, après constatation du service fait.

Cas des dépassements du volume d'activité commandé
Le titulaire tient le comptage des demandes prises en charge par catégorie et le communique mensuellement à la DILA, qui le valide.
Lorsque le volume d'activité commandé est atteint avant le terme de la période, La DILA décide seul soit de reporter les demandes excédentaires à la période suivante, soit de commander les UO du poste#3 nécessaires à leur traitement. Il notifie son choix au titulaire dans un délai de cinq jours ouvrés. Le report ne s'applique ni aux incidents bloquants, ni aux anomalies critiques, ni aux vulnérabilités de sécurité critiques, dont le traitement est assuré sans interruption ; les engagements de service demeurent applicables et les UO du poste#3 correspondantes sont commandées.

4.4.3.5 Compétences attendues

Les expertises attendues du titulaire couvrent les dimensions techniques, organisationnelles et comportementales nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Le titulaire mobilise notamment des compétences en :
- exploitation applicative, incluant la supervision, le monitoring, l'analyse des journaux et le suivi du bon fonctionnement des applications ;
- gestion des services informatiques selon les bonnes pratiques ITIL, notamment pour la gestion des incidents, des problèmes et des changements ;
- DevOps, incluant les chaînes CI/CD, l'automatisation des déploiements et l'industrialisation des processus ;
- bases de données, notamment sur les environnements SQL ;
- sécurité des systèmes d'information, incluant la gestion des correctifs, le traitement des vulnérabilités et le suivi des actions de remédiation.

Le titulaire doit également démontrer sa capacité à :
- gérer et prioriser les demandes et les actions en fonction de leur criticité et de leur urgence ;
- assurer une communication claire et adaptée avec les équipes métiers et les parties prenantes ;
- coordonner efficacement les interventions dans un environnement impliquant plusieurs acteurs ;
- assurer le suivi des actions, des échéances et des engagements pris.

Les intervenants mobilisés doivent notamment faire preuve de :
- réactivité, en particulier lors de la survenance d'incidents ;
- rigueur dans l'exécution, le suivi et la traçabilité des actions ;
- capacité d'analyse et de diagnostic ;
- autonomie dans la prise en charge des sujets relevant de leur périmètre ;
- capacité à communiquer et à rendre compte de manière claire et synthétique.

4.4.3.6 Livrables attendus

Le titulaire fournit les livrables suivants au titre des prestations de MCO/MCS :

- **Pilotage et suivi**
  - rapport mensuel d'activité (nombre de tickets traités, délais moyens de prose charge et de résolution, taux de respect des engagements,.. ;
  - registre des incidents et anomalies traités ;
  - tableaux de bord des engagements de service (GTI, GTR,...) ;
  - suivi des actions de maintenance corrective et préventive ;
  - suivi des risques et points d'attention.
- **Sécurité et obsolescence**
  - rapport de veille technologique et sécuritaire ;
  - état des vulnérabilités identifiées ;
  - suivi des correctifs de sécurité et des opérations de patch management ;
  - bilan des mises à jour et mises à niveau mineures réalisées ;
  - plan d'action associé aux vulnérabilités ou obsolescences détectées.
- **Amélioration continue**
  - plan d'amélioration continue des applications ;
  - bilan périodique des actions réalisées et des gains obtenus ;
  - analyse des incidents récurrents et des causes racines significatives.
- **Gestion de la connaissance**
  - documentation technique mise à jour ;
  - procédures de maintenance ;
  - dossiers d'architecture applicative mis à jour ;
  - documentation des correctifs réalisés.

4.4.3.7 Engagements de service et vérification du service fait

4.4.3.7.1 Niveau de service (SLA)

Le titulaire s'engage sur des niveaux de service associés à chaque type d'activité dans son périmètre :

Niveau	**Délai d'intervention (GTI)**	**Délai de rétablissement (GTR) / Solution de contournement**	**Délai fourniture d'une correction pérenne**
Bronze	1 jour ouvré	3 jours ouvrés	10 jours ouvrés
Argent	4 heures ouvrées	1 jour ouvré	3 jours ouvrés
Or	1 heure ouvrée	4 heures ouvrées	2 jours ouvrés

Les heures et jours ouvrés s'entendent de la période de 8 h à 18 h, du lundi au vendredi, hors jours fériés ; un jour ouvré correspond à dix (10) heures ouvrées. Les demandes reçues hors de cette plage sont réputées reçues à l'ouverture de la plage suivante, sauf lorsqu'une prestation d'astreinte a été commandée au titre des UO-3.7.1 et UO-3.7.2.

Exemple pour **un niveau Argent :**

- Exemple pour un incident de niveau Argent déclaré le jeudi à 9 h : le titulaire confirme la prise en charge et engage les investigations au plus tard le même jour à 13 h (4 heures ouvrées) ; il fournit une solution de contournement au plus tard le vendredi à 9 h (1 jour ouvré) et une solution pérenne au plus tard le mardi suivant à 9 h (3 jours ouvrés).

Ces engagements et délais maximums s'inscrivent dans une logique d'obligation de résultat.
Le niveau de service applicable est déterminé par la gravité de la demande : niveau Or pour les incidents bloquants, les anomalies critiques et les vulnérabilités de sécurité critiques ; niveau Argent pour les incidents majeurs et les anomalies moyennes ; niveau Bronze pour les incidents mineurs et les anomalies faibles.

Le tableau ci-après rappelle le niveau de service attendu en fonction des niveaux d'activité.

Niveau d'activité	**Tickets mineurs / faible**	**Tickets majeurs / moyenne**	**Tickets bloquants / critique**
Faible	3	4	1
Intermédiaire	6	8	1
Soutenue	9	12	2
Niveau de service attendu	BRONZE	ARGENT	OR

4.4.3.7.2 Engagements contractuels et pénalités

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat sur les engagements de service définis. En cas de non-respect des SLA, des pénalités sont appliquées. Le montant des pénalités est indiqué au CCAP.

4.4.3.7.3 Modalités de vérification du service fait

Le service fait est constaté sur la base de l'ensemble des livrables définis au chapitre 4.4.3.6 « Livrables attendus » du présent poste.

4.4.4 Poste#3 – Développement & Évolutions – UO-3.1.1 à UO-3.8.3

Chaque unité d'œuvre correspond à une journée de prestation.
La DILA estime le nombre de jours nécessaires pour réaliser les livrables demandés et commande autant d'UO que nécessaire. Ainsi, même si plusieurs UO sont commandées, elles peuvent viser la production d'un livrable unique, dont la complexité ou l'ampleur justifie plusieurs jours d'intervention.

4.4.4.1 UO Design (UO-3.1.1 à UO-3.1.3)

4.4.4.1.1 Objet

La prestation vise à garantir la conception centrée utilisateur d'un produit numérique, en s'appuyant sur des recherches utilisateurs, l'analyse des usages, la formalisation des parcours et la production d'interfaces.

4.4.4.1.2 Description de missions types

- Effectuer des recherches utilisateurs ;
- L'analyse des usages ;
- Concevoir des expériences utilisateurs fondées sur les apprentissages de terrain, visant à améliorer l'utilisabilité, la fluidité et la performance du service ;
- Réaliser des interfaces cohérentes avec les standards en vigueur (ex : système de design de l'État) ;
- Intégrer dans la démarche de conception les principes d'accessibilité numérique et de sobriété.

4.4.4.1.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-3.1.1	Design UX/UI Simple	Recherches utilisateurs basiques, maquettes et wireframes simples.
UO-3.1.2	Design UX/UI Intermédiaire	Recherches utilisateurs complexes, parcours utilisateurs optimisés, et/ou accompagnement d'experts plus juniors.
UO-3.1.3	Design UX/UI Avancé	Accompagnement UX/UI expert sur produit à forte complexité, optimisation de conversion utilisateur, apport d'une expertise spécifique rare liée au design.

4.4.4.1.4 Compétences attendues

Les experts mobilisés :

- Maîtrisent les méthodes de recherche utilisateur (entretiens, observations, tests) ;
- Savent traduire les enseignements des recherches en parcours et interfaces efficaces ;
- Participent à l'amélioration continue du produit via des itérations fondées sur les retours utilisateurs ;
- Connaissent les standards de conception d'un service numérique public (respect du RGAA, sobriété, etc.).

4.4.4.1.5 Livrables attendus

- Prototype ou service en production intégrant les recommandations UX, dans le format précisé par la DILA ;
- Documentation des actions entreprises et notamment scénarisation d'interfaces et parcours utilisateurs (storyboards, user journeys, personas, etc.).

4.4.4.2 Développement (UO-3.2.1 à UO-3.2.3)

4.4.4.2.1 Objet

La présente unité d'œuvre a pour objet de couvrir l'ensemble des prestations de développement applicatif réalisées dans le cadre des systèmes d'information du DSIAN, en réponse aux besoins exprimés par les métiers et dans le respect des exigences de qualité, de sécurité et de performance attendues.
Elle comprend les activités d'analyse technique, de conception, de réalisation, de test, d'intégration et de mise en production, s'inscrivant dans un cycle de développement maîtrisé et itératif. Le développement logiciel est ainsi entendu comme l'ensemble des activités visant à concevoir, construire, maintenir et faire évoluer des applications afin de répondre aux besoins opérationnels de l'organisation

4.4.4.2.2 Description de missions types

- Le titulaire intervient sur les différentes phases du cycle de vie des applications, depuis la déclinaison technique des besoins jusqu'à la mise en production des fonctionnalités, dans un cadre de gestion en mode produit reposant sur des cycles d'itération hebdomadaires.
- Le titulaire peut également intervenir dans le cadre d'une prise en charge sur un problème couverts par le MCO pour : analyses, corrections, évolutions, déploiements…
- Dans le cadre des prestations de faible complexité, le titulaire réalise des développements s'inscrivant dans un périmètre technique existant et maîtrisé. Il procède à la correction d'anomalies, à la mise en œuvre d'évolutions limitées et au développement de fonctionnalités simples. Il participe également aux activités de relecture de code et de vérification de la conformité des développements, contribuant ainsi à la qualité et à la maintenabilité des applications.
- Pour les prestations de complexité intermédiaire, le titulaire conçoit et développe des fonctionnalités nécessitant une analyse technique approfondie et une prise en compte des contraintes d'intégration, de sécurité et de performance. Il intervient dans l'optimisation du fonctionnement des applications, notamment en améliorant leur efficacité et leur temps de réponse, afin de garantir un niveau de service conforme aux attentes des utilisateurs. Il contribue également à la mise en œuvre et à l'évolution des chaînes d'intégration et de livraison continues, permettant d'automatiser les phases de test et de déploiement, et de fiabiliser la mise en production régulière des évolutions.
- S'agissant des prestations à forte complexité, le titulaire intervient sur des activités de conception et d'architecture applicative. Il définit les choix techniques structurants et conçoit des solutions répondant à des exigences élevées en matière de sécurité, de performance et de scalabilité. L'architecture logicielle, entendue comme la structuration des composants d'un système et de leurs interactions, constitue à ce titre un élément déterminant de la qualité et de la pérennité des solutions développées.

- Dans ce cadre, le titulaire accompagne les équipes de développement dans l'appropriation des choix techniques, contribue à la diffusion des bonnes pratiques et participe à la structuration des dispositifs DevOps. Il veille à la cohérence globale des solutions mises en œuvre et à leur capacité à évoluer dans le temps, en lien avec les orientations du système d'information.

4.4.4.2.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-3.2.1	Développement Simple	Relectures de code, correction de bugs, développement de fonctionnalités simples dans un cadre technique structuré.
UO-3.2.2	Développement Intermédiaire	Développement de fonctionnalités avancées, conception et maintien des architectures CI/CD, optimisation de la performance système, et/ou accompagnement d'experts ayant des compétences restreintes sur un périmètre.
UO-3.2.3	Développement Avancé	Développement de fonctionnalités complexes, définition et construction de l'architecture technique d'un produit, maintien de la sécurité et la scalabilité du produit, apport d'une expertise spécifique rare liée au DevOps, en capacité d'animer une équipe de développement.

4.4.4.2.4 Compétences attendues

Les experts mobilisés :

- Le titulaire mobilise des compétences en développement logiciel lui permettant d'intervenir sur l'ensemble des étapes du cycle de vie des applications, depuis l'analyse des besoins jusqu'au déploiement des solutions. Il maîtrise les langages, frameworks et outils nécessaires à la réalisation des prestations, ainsi que les bonnes pratiques associées à la qualité, à la sécurité et à la performance applicative.
- Il est en capacité d'évoluer dans un environnement agile et collaboratif, de contribuer aux dispositifs d'intégration et de livraison continues, et d'adapter ses interventions aux contraintes spécifiques du système d'information de la DILA. Pour les prestations de niveau avancé, il dispose d'une expertise confirmée en architecture logicielle et en structuration des pratiques techniques, lui permettant d'accompagner les équipes et de sécuriser les choix structurants.

4.4.4.2.5 Livrables attendus

- Le titulaire produit l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne réalisation des prestations, comprenant notamment les composants applicatifs développés, le code source versionné et documenté, ainsi que les spécifications techniques associées.
- Il fournit également les éléments permettant d'assurer l'intégration et le déploiement des développements, tels que les scripts d'automatisation et les configurations nécessaires aux chaînes d'intégration et de déploiement. Des éléments de validation sont produits afin d'attester du bon fonctionnement des développements réalisés, incluant les résultats de tests et les indicateurs de performance.

- Pour les prestations de niveau avancé, des documents d'architecture et des référentiels techniques sont établis afin de formaliser les choix réalisés et de garantir la cohérence d'ensemble du système.

4.4.4.3 Product owner (UO-3.3.1 à UO-3.3.3)

4.4.4.3.1 Objet

La mission vise à encadrer une prestation d'appui opérationnel au pilotage produit, en garantissant la bonne tenue du backlog, la qualité de la formulation des besoins et la conformité des livraisons dans un environnement fonctionnel et technique maîtrisé. Afin d'assurer une prestation de pilotage produit en appui direct du responsable produit DILA, intégrant la priorisation des besoins, la structuration de la feuille de route et le suivi de la valeur délivrée. Enfin, d'accompagner la définition et le pilotage stratégique du produit sur des périmètres complexes, en garantissant la cohérence de la vision produit, la pertinence des arbitrages et l'optimisation de la valeur délivrée.

4.4.4.3.2 Description de missions types

- Dans le cadre d'itérations hebdomadaires, le titulaire assiste le responsable de produit dans la gestion courante du backlog. Il formalise les besoins sous une forme exploitable par les équipes de réalisation, en veillant à leur clarté et à leur complétude. Il participe à la préparation des rituels agiles et contribue à la validation des livraisons en s'assurant de leur conformité aux attendus fonctionnels préalablement définis. L'intervention s'effectue dans un cadre stabilisé, avec un niveau d'autonomie maîtrisé ;
- Le titulaire intervient dans une logique de co-pilotage du produit. Il contribue à l'élaboration de la feuille de route en intégrant les enjeux métier, les contraintes techniques et les retours d'usage. Il pilote le backlog en assurant la priorisation des fonctionnalités selon leur valeur et leur impact. Dans le cadre d'un cycle hebdomadaire, il anime les rituels agiles, coordonne les échanges entre les parties prenantes et s'assure de la bonne exécution des itérations. Il met en place un suivi de la valeur délivrée, en s'appuyant sur des indicateurs adaptés, et contribue à une démarche d'amélioration continue ;
- Le titulaire intervient sur des activités à fort enjeu stratégique. Il contribue à la définition de la vision produit en cohérence avec les orientations de la DILA et les attentes des usagers. Il construit et pilote la roadmap, en assurant sa soutenabilité et son alignement avec les capacités de réalisation. Il anime la gouvernance produit, éclaire les décisions structurantes et procède aux arbitrages nécessaires. Dans une logique d'amélioration continue, il met en place des dispositifs de mesure de la performance et de la valeur, et veille à leur suivi dans le temps. Il participe également à la structuration des pratiques produit au sein de la DSIAN.

4.4.4.3.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-3.3.1	Product-Owner Simple	Assistance du responsable de produit public sur des tâches opérationnelles (ex. : rédaction de user stories, animation d'ateliers simples, priorisation des fonctionnalités essentielles, validation du produit livré).
UO-3.3.2	Product-Owner Intermédiaire	Co-construction de la feuille de route du produit, priorisation des fonctionnalités, suivi des indicateurs produit, et/ou accompagnement d'experts plus juniors.,

		participation à la construction de la vision produit, gestion du backlog produit, arbitrage entre valeur, coût et délai
UO-3.3.3	Product-Owner Avancé	Accompagnement de la vision produit sur un périmètre complexe, animation de la gouvernance produit, et/ou apport d'une expertise spécifique rare liée au product management, définition de la vision stratégique produit, construction et pilotage de la roadmap, analyse de la performance produit (KPI, usage, valeur business)

4.4.4.3.4 Compétences attendues

- Le titulaire présente une expertise justifiant d'une maîtrise des fondamentaux des méthodes agiles, d'une capacité à exprimer et structurer les besoins fonctionnels, ainsi que d'une bonne compréhension des environnements numériques publics. Il fait preuve de rigueur dans le suivi des activités et de capacité à travailler en coordination avec des équipes techniques ;
- Le titulaire dispose d'une expérience confirmée en pilotage produit en environnement agile. Il démontre une capacité à prioriser, arbitrer et piloter par la valeur. Il maîtrise les outils de gestion de backlog et possède des qualités d'animation et de coordination des équipes ;
- Le titulaire présente une expertise avérée en stratégie produit, en gouvernance et en pilotage de dispositifs complexes. Il dispose d'une forte capacité d'analyse, d'arbitrage et de communication avec des interlocuteurs de haut niveau. Il maîtrise les approches orientées valeur et les dispositifs de pilotage de la performance.

4.4.4.3.5 Livrables attendus

- Le titulaire produit un backlog maintenu à jour, des user stories correctement formalisées, ainsi que des éléments de validation permettant d'attester de la conformité des livraisons ;
- Le titulaire fournit un backlog priorisé, une feuille de route produit formalisée, des indicateurs de suivi de la valeur ainsi que des supports de pilotage et de suivi des itérations ;
- Le titulaire élabore une roadmap stratégique, des dispositifs de gouvernance produit, des indicateurs de performance et de valeur, ainsi que des supports d'aide à la décision destinés aux instances de pilotage.

4.4.4.4 Expertise technique et architecture (UO-3.4.1 à UO-3.4.3)

4.4.4.4.1 Objet

La présente unité d'œuvre a pour objet de mobiliser une expertise ponctuelle au bénéfice des équipes de la DILA, afin d'éclairer les choix technologiques, de produire des éléments d'analyse technique ou fonctionnelle ou organisationnelle et d'accompagner la prise de décision. Elle vise à assurer la conception et l'évolution d'architectures techniques ou fonctionnelles adaptées aux produits DILA, en intégrant les exigences de performance, de sécurité, de maintenabilité et de scalabilité. L'expert peut être amené à définir l'architecture cible du système d'information sur des périmètres complexes, en garantissant sa cohérence, sa performance et sa capacité d'évolution.

4.4.4.4.2 Description de missions types

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire intervient en appui direct des équipes produits et projets afin d'apporter un éclairage sur des problématiques variées. Il participe à l'analyse de l'existant, à la qualification de solutions et à la production de recommandations adaptées au

contexte DILA. Son intervention peut inclure la rédaction de notes, la participation à des ateliers de conception ou à des phases d'évaluation de solutions, ainsi que l'appui à la résolution de problématiques ponctuelles. Cette mission s'inscrit dans une logique d'expertise ciblée, reposant sur la capacité à analyser un besoin et à formuler des recommandations fondées sur une connaissance approfondie du domaine source, conformément à la définition même d'une expertise comme investigation spécialisée permettant de produire des conclusions et des préconisations argumentées ;
Le titulaire peut intervenir à un niveau stratégique dans la définition de l'architecture du système d'information ou de l'organisation si nécessaire. Mais également, en assistance à l'équipe de MCO pour des problèmes demandant une expertise simple ponctuelle.

4.4.4.4.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-3.4.1	Expertises Simples	Accompagnement des projets et produits, production de documents techniques, évaluation et sélection de solutions techniques (logiciels, plateformes, outils), participation aux projets (POC, études, dossiers d'architecture, assistance à la MCO).
UO-3.4.2	Expertises Intermédiaires	Conception d'architectures adaptées (urbanisation, microservices, cloud, etc.), intégration des exigences de sécurité et du respect des normes dès la conception, propositions d'évolutions pour améliorer la performance et la maintenabilité.
UO-3.4.3	Expertises Avancées	Maitrise des architectures complexes (microservices, SOA, cloud hybride), conception de la structure et de la feuille de route du SI, assurer sa cohérence avec les besoins métier, anticipation des évolutions technologiques.

4.4.4.4.4 Compétences attendues

- Le titulaire dispose de connaissances solides en ingénierie logicielle, architectures applicatives et environnements techniques modernes. Il a la capacité d'analyser une problématique, de formuler des recommandations argumentées et de s'inscrire dans un cadre collaboratif avec les équipes DILA ;
- Le titulaire justifie d'une expertise confirmée, en outre en performance applicative et en outils d'observabilité et d'APM. Il maîtrise les concepts de scalabilité, de résilience et d'optimisation des systèmes, ainsi que les environnements cloud et conteneurisés ;
- Le titulaire dispose d'une expertise reconnue, en observabilité, en performance et en gouvernance des SI. Il possède une capacité d'analyse stratégique, de pilotage transverse et de prise de décision sur des environnements complexes.

4.4.4.4.5 Livrables attendus

- Notes d'analyse, recommandations argumentées, éléments d'aide au choix , comptes rendus d'ateliers ;
- Dossiers d'architecture technique, rapports d'analyse de performance, résultats de tests de charge, plans d'optimisation, préconisations techniques formalisées ;

- Schéma directeur, rapports d'audit d'observabilité, tableaux de bord de performance, plans de transformation, documents de gouvernance et supports d'aide à la décision vulgarisés.

Pour certains de ces livrables, la DILA peut demander des livrables intermédiaires. Leur production est décidée d'un commun accord entre le titulaire et la DILA. Le titulaire propose une date de livraison qui est soumise à l'accord de la DILA. Ces dits livrables doivent être transmis en temps utile afin de permettre des échanges et relectures préalables. La procédure de relecture intermédiaire facilite la livraison finale et ne limite pas les décisions finales de la DILA lors de la vérification finale des livrables.

4.4.4.5 Surveillance, support et déploiement des services numériques (UO-3.5.1 à UO-3.5.3)

4.4.4.5.1 Objet

La prestation de surveillance, support et déploiement des services numériques a pour objectif d'assurer la continuité, la qualité, la performance et la croissance de ces services numériques.

À ce titre, le titulaire de l'accord-cadre mobilise des ressources qualifiées pour assurer les missions suivantes :

- Assurer le support du service :
    - **support de niveau 2** aux usagers rencontrant des difficultés dans l'utilisation des produits et services numériques ;
    - **support aux collectivités (communes)** adhérentes ou souhaitant adhérer aux services proposés, ;
    - **support aux ministères** pour les opérations liées aux formulaires (création, mise à jour, suppression de formulaires CERFA), incluant la gestion du workflow de validation ;
- Assurer une **surveillance proactive** du bon fonctionnement de l'ensemble des applications du système d'information contribuant aux services numériques.
- Accompagner le déploiement des services et le développement de leur usage auprès de leur cible et contribuer à leur amélioration continue sur la base des retours collectés.

4.4.4.5.2 Description des missions types

Support aux usagers N2
Le titulaire assure un support avancé aux utilisateurs finaux, comprenant notamment :

- Recherche et analyse d'informations via les consoles d'administration ;
- Consultation et analyse des journaux (logs) au sein des outils mis à disposition (Graylog, Kibana) ;
- Prise de contact avec les usagers (courriel, téléphone, visioconférence, etc.) ;
- Qualification des anomalies, description des incidents et formalisation des cas de reproduction ;
- Rédaction et mise à jour de documentations, procédures et réponses types.

Support aux collectivités (communes)

Le titulaire accompagne les collectivités dans l'usage et l'adhésion aux services :

- Information sur les processus d'adhésion aux services ;
- Analyse des demandes et assistance en cas de difficultés ;
- Vérification de la conformité des dossiers et sollicitation des communes en cas d'écart ;
- Validation des demandes d'adhésion ;
- Rédaction et mise à disposition de documentation ;
- Animation et information régulière de la communauté d'utilisateurs ;
- Organisation de webinaires si nécessaire.

Support au demandes Cerfas

Le titulaire assure la gestion opérationnelle des demandes liées aux formulaires administratifs Cerfa :

- Vérification de la complétude des informations transmises par les ministères ;
- Validation des demandes (création, modification, suppression) ;
- Suivi de la mise en ligne sur les Service-Public.gouv.fr ;
- Assistance et support auprès des ministères ;
- Gestion du workflow de validation.

Surveillance des applications

Le titulaire assure la supervision du bon fonctionnement du système d'information :

- Suivi des tableaux de bord et des alertes du SI ;
- Analyse et suivi continu des métriques d'usage et des objectifs d'impact :
- Adaptation, paramétrage et mise en place d'outils de supervision si nécessaire ;
- Analyse des incidents, qualification et rédaction de comptes rendus ;
- Suivi des traitements automatisés (rejeux) et réalisation de traitements correctifs manuels si besoin ;
- Détection proactive des anomalies et alerte des équipes concernées.

Accompagnement au déploiement et à la croissance :

- Mise en œuvre d'une stratégie de croissance du service.
- Identification des leviers de croissance.
- Animation d'une communauté de partenaires
- Rapport de synthèses et analyse des retours des utilisateurs.
- Toute activité visant à améliorer le service et son impact (visibilité, accès, usages, conversion, etc.)

4.4.4.5.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-3.5.1	**Support simple**	Support utilisateur initial (FAQ, premier niveau de réponse), animation d'un cercle de partenaires restreint, supervision des principaux indicateurs clés (disponibilité, flux dossiers, temps de réponse…), production des tableaux de bord et indicateurs (KPI, SLA).
UO-3.5.2	**Support intermédiaire**	Animation de communautés et suivi des retours usagers, création et mise en place de la documentation du support utilisateur complet, amélioration continue du support et des parcours de conversion, rédaction de rapports d'incidents, mise à jour des procédures d'exploitation.
UO-3.5.3	**Support avancé**	Industrialisation du support utilisateur (SLA, outils, suivi, qualité), mise en place de reporting consolidés, analyses avancées des tendances (charge, disponibilité…) et propositions d'améliorations (automatisation, optimisations des processus…).

4.4.4.5.4 Compétences attendues

Le titulaire mobilise des profils disposant de compétences techniques, fonctionnelles et relationnelles adaptées aux activités de support et de surveillance du système d'information. Les intervenants devront justifier d'une expérience significative en **support applicatif de niveau 2** et en **exploitation de systèmes d'information**, incluant la maîtrise des outils de supervision, de gestion des tickets et d'analyse de logs.

Une bonne compréhension des processus administratifs et des interactions avec les acteurs publics (collectivités, ministères) est attendue, notamment dans le cadre de la gestion des formulaires et démarches en ligne. Les profils devront également faire preuve de capacités d'analyse et de diagnostic, de rigueur dans la formalisation des incidents et la rédaction de documentation, ainsi que d'une aptitude à proposer des actions correctives ou préventives.

Par ailleurs, d'excellentes compétences relationnelles sont indispensables : sens du service, pédagogie, capacité à communiquer avec des interlocuteurs variés (usagers, collectivités, administrations), à animer des échanges (réunions, webinaires) et à vulgariser des sujets techniques. Les intervenants devront faire preuve d'autonomie, de réactivité, d'organisation et d'un fort esprit d'équipe, dans une logique d'amélioration continue de la qualité de service.

Enfin, les profils devront maitriser les stratégies de croissance et de cycle de vie d'un produit ou d'un service numérique, Ils auront la capacité de proposer et déployer les moyens propres à répondre aux objectifs et impacts (acquisition, conversion, fidélisation…).

4.4.4.5.5 Livrables attendus

Dans le cadre de la prestation, le titulaire devra produire et maintenir un ensemble de livrables permettant d'assurer la traçabilité, la qualité de service et l'amélioration continue des activités.

Support de niveau 2 aux usagers :

- Fiches d'analyse d'incidents (description, diagnostic, cas de reproduction, solution apportée)
- Base de connaissances (FAQ, procédures, réponses types) mise à jour régulièrement
- Tableaux de suivi des demandes et indicateurs de traitement (volumétrie, délais, typologie)

Support aux collectivités (communes) :

- Guides et supports d'accompagnement à l'adhésion (procédures, modes opératoires)
- Registre de suivi des demandes d'adhésion et de leur statut (acceptées, en cours, refusées avec motifs)
- Supports de communication (notes d'information, newsletters, publications communautaires)
- Supports de webinaires (présentations, enregistrements, comptes rendus)

Support aux demandes des ministères (CERFA) :

- Documentation associée aux formulaires (règles de gestion, spécifications simplifiées)
- Tableau de suivi des demandes (statut, délais, anomalies éventuelles)

Surveillance des applications et exploitation :

- Tableaux de bord de supervision reflétant l'usage des services et la prise en compte des besoins des utilisateurs en lien avec le support (indicateurs de disponibilité, performance, alertes, délais moyens de traitement des tickets…)
- Rapports d'incidents (analyse, impact, actions correctives, plan de prévention)
- Journaux de suivi des alertes et des traitements réalisés
- Rapports périodiques d'exploitation (hebdomadaires ou mensuels selon besoin)
- Recommandations d'amélioration (optimisation des outils de supervision, réduction des incidents)

Accompagnement au déploiement ;

- Comptes rendus d'activité et de réunions partenariales.
- Description des actions mises en œuvre dans le cadre du déploiement du service.
- Reporting d'impact consolidé et partage des apprentissages avec les équipes produit.

4.4.4.6 Tierce recette applicative (TRA) (UO-3.6.1 à UO-3.6.3)

4.4.4.6.1 Objet

La présente unité d'œuvre a pour objet d'assurer un appui opérationnel aux activités de vérification fonctionnelle des produits numériques de la DILA, en contribuant à la détection des anomalies et à la garantie de conformité des livrables dans un cadre maîtrisé. Elle vise à structurer et sécuriser la

phase de recette fonctionnelle, en assurant la coordination entre les acteurs métier, produit et technique et en garantissant une couverture de tests adaptée aux enjeux des produits. Enfin elle permet de définir, industrialiser et piloter la stratégie globale d'assurance qualité des produits de la DILA, en intégrant les pratiques DevOps et en garantissant la fiabilité et la performance des systèmes.

4.4.4.6.2 Description de missions types

- Le titulaire intervient en support des équipes qualité afin de réaliser des tests fonctionnels simples sur les applications. Il exécute des scénarios de tests prédéfinis, vérifie la conformité des fonctionnalités livrées au regard des exigences exprimées et identifie les anomalies éventuelles. Il assure leur qualification et leur remontée dans les outils de suivi, en veillant à la clarté des informations transmises. Son intervention s'inscrit dans un cadre structuré, sous pilotage, en lien étroit avec les équipes produit et techniques ;
- Le titulaire intervient dans le pilotage de la recette fonctionnelle, en assurant la planification, l'organisation et le suivi des campagnes de tests. Il définit les scénarios de test en lien avec les exigences métier, veille à leur priorisation et garantit une couverture adéquate des fonctionnalités critiques. Il assure la coordination entre les différentes parties prenantes et contribue à la fluidité des échanges. Dans ce cadre, il sécurise les phases de validation en réduisant les risques de rejet en production, en pilotant le traitement des anomalies et en garantissant la cohérence entre les besoins métier et leur traduction technique. Il met en place des indicateurs de suivi de la qualité et contribue à l'amélioration continue des dispositifs de recette ;
- Le titulaire intervient à un niveau stratégique dans la définition et la mise en œuvre de la politique d'assurance qualité. Il conçoit une stratégie globale intégrant l'automatisation des tests, leur intégration dans les chaînes d'intégration et de déploiement continus, ainsi que la mise en place de référentiels et de standards qualité. Il met en œuvre des dispositifs d'automatisation des tests fonctionnels et techniques, en vue de sécuriser les mises en production et de réduire significativement les anomalies en production. Il supervise l'ensemble du dispositif qualité, analyse les résultats et met en place des actions correctives dans une logique d'amélioration continue. Il contribue par ailleurs à la transformation DevOps des produits, en favorisant l'intégration de la qualité dès les premières phases du cycle de développement et en accompagnant les équipes dans l'appropriation des outils et des pratiques associées.

4.4.4.6.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-3.6.1	TRA Simple	Exécution des tests, remontée d'anomalies, support aux profils plus expérimentés. Ex.: rédaction de cas de test simples, réalisation de tests fonctionnels basiques selon des scénarios prédéfinis, signalement des bugs via un outil de suivi,
UO-3.6.2	TRA Intermédiaire	Exécution et mise à jour des cas de tests automatisés, analyse des résultats, coordination avec les équipes techniques et métiers. Ex.: rédaction de scénarios de test et critères d'acceptation complexes, participation à l'analyse des besoins métiers et à la priorisation des tests, analyse et priorisation des anomalies, rédaction de comptes-rendus de recette
UO-3.6.3	TRA Avancée	Pilotage global de la recette, garant de la qualité et de la conformité, identification et conception des scripts des

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
		cas de tests automatisés, intégration des cas de tests sur la plateforme d'intégration continue. Ex.: définition de la stratégie de recette, identification des risques et des points de vigilance, supervision de l'activité, capitalisation pour améliorer les processus.

4.4.4.6.4 Compétences attendues

- Le titulaire dispose de connaissances de base en assurance qualité logicielle, en exécution de tests fonctionnels et en outils de gestion des anomalies. Il fait preuve de rigueur, de méthode et d'une capacité à travailler en coordination avec des équipes pluridisciplinaires ;
- Le titulaire maîtrise les méthodes de test, les outils de pilotage de la qualité et les pratiques agiles. Il possède une capacité à structurer une stratégie de recette, à prioriser les tests et à coordonner des interlocuteurs variés dans un environnement projet et produit ;
- Le titulaire dispose d'une expertise avancée en assurance qualité, en automatisation des tests et en pratiques DevOps. Il maîtrise les outils d'intégration continue, les frameworks de test automatisé et les méthodes d'amélioration continue. Il présente des capacités de pilotage stratégique et de coordination à grande échelle.

4.4.4.6.5 Livrables attendus

- Le titulaire fournit des cas de test exécutés, des fiches d'anomalies renseignées, ainsi que des éléments de suivi de la recette fonctionnelle ;
- Le titulaire élabore des plans de test, des stratégies de recette, des tableaux de suivi des anomalies, des bilans de recette et des indicateurs de qualité ;
- Le titulaire fournit une stratégie d'assurance qualité formalisée, des référentiels de test, des scripts d'automatisation, des tableaux de bord qualité, des rapports d'analyse et des plans d'amélioration continue.

4.4.4.7 Mobilisation en astreinte (UO-3.7.1)

4.4.4.7.1 Objet

La présente unité d'œuvre a pour objet de garantir la disponibilité opérationnelle d'un expert, sur une période définie comprise entre un jour et une semaine, afin d'assurer une capacité d'intervention rapide en cas de besoin, dans des conditions permettant de maintenir la continuité de service et le niveau de qualité attendu. Elle vise à assurer une mobilisation en astreinte sur des périmètres étendus ou critiques, avec une capacité d'intervention renforcée permettant de traiter des incidents complexes et de sécuriser le fonctionnement des services numériques de la DILA.

4.4.4.7.2 Description de missions types

- Le titulaire assure une mobilisation en astreinte sur un périmètre technique ou fonctionnel limité, en restant joignable pendant toute la période définie. Il s'engage à être en mesure d'intervenir dans des délais compatibles avec les exigences de continuité de service.
  Son intervention consiste à analyser des incidents ou des sollicitations ponctuelles, à formuler des recommandations immédiates ou à réaliser des actions correctives simples lorsque la situation le requiert. Les interventions peuvent être réalisées à distance ou, si nécessaire,

selon les modalités définies contractuellement. Le titulaire veille à assurer la traçabilité des actions réalisées et à maintenir un niveau de service conforme aux exigences définies, sans générer de perturbation dans le fonctionnement des applications ou des services concernés ;

- Le titulaire met en œuvre un dispositif d'astreinte structuré, garantissant une disponibilité continue et une capacité d'intervention rapide sur des environnements sensibles. Il organise les modalités de joignabilité, définit les conditions d'intervention et s'assure de sa capacité à intervenir dans des délais compatibles avec les exigences de service.
  Lorsqu'une sollicitation survient, il réalise un diagnostic approfondi de la situation, identifie les causes des dysfonctionnements et met en œuvre les actions correctives appropriées. Il peut être amené à coordonner différents intervenants techniques et à piloter la résolution d'incidents complexes.
  Le titulaire veille à sécuriser le retour à un fonctionnement nominal dans les meilleurs délais, tout en documentant les incidents rencontrés. Il propose, le cas échéant, des actions d'amélioration visant à prévenir la récurrence des dysfonctionnements et à renforcer la robustesse des systèmes.

4.4.4.7.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-3.7.1	Sans objet	Garantir et assurer la disponibilité opérationnelle d'un expert, sur une période définie, comprise entre un jour et une semaine, afin d'assurer une capacité d'intervention rapide en cas de besoin, dans des conditions permettant de maintenir la continuité de service et le niveau de qualité attendu

0,33 × prix de l'UO du profil mobilisé pour une période de mobilisation comprise entre un jour et une semaine.
Exemple : 0,33 × UO-3.4.1 (expertise simple) pour la mobilisation d'un expert en astreinte pendant un jour lors d'un test de bascule du plan de reprise d'activité.

4.4.4.7.4 Compétences attendues

- Le titulaire dispose de compétences techniques opérationnelles lui permettant d'intervenir rapidement et efficacement sur des incidents simples. Il fait preuve de réactivité, d'autonomie et de rigueur dans l'analyse des situations ;
- Le titulaire justifie d'une expérience confirmée en gestion d'incidents, en environnements techniques complexes et en situations de crise. Il dispose d'une forte capacité d'analyse, de priorisation et de coordination.

4.4.4.7.5 Livrables attendus

- Le titulaire produit des éléments de traçabilité des interventions réalisées, incluant si nécessaire la description des incidents, les actions menées et les résultats obtenus ;
- Le titulaire fournit des rapports d'astreinte détaillés lorsque demandé, comprenant l'analyse des incidents, les actions correctives mises en œuvre, les délais de résolution et des recommandations d'amélioration continue.

4.4.4.8 Intervention en astreinte (UO-3.7.2)

4.4.4.8.1 Objet

La présente unité d'œuvre a pour objet de formaliser les conditions d'intervention effective d'un expert dans le cadre d'une période d'astreinte (à l'heure), à toute heure de la journée et de la semaine (jour/soir/nuit/week-end), afin de garantir la continuité des services numériques de la DILA et d'assurer le traitement des incidents nécessitant une action immédiate.

4.4.4.8.2 Description de missions types

Dans le cadre d'une période d'astreinte, définie comme une période durant laquelle l'expert, sans être en situation de travail effectif permanent, doit rester en capacité d'intervenir si nécessaire pour le compte de l'organisation, toute sollicitation déclenchant une action constitue une intervention effective.
L'expert intervient alors, à distance ou en présentiel, afin de diagnostiquer, analyser et résoudre les incidents ou dysfonctionnements affectant les systèmes ou applications. Cette intervention, lorsqu'elle est effectuée en heures non ouvrées, couvre les plages situées en dehors des horaires standards, notamment les soirées, les nuits, les week-ends et les jours fériés, nécessitant une organisation spécifique de type astreinte pour garantir la continuité de service.

L'expert assure la prise en charge de l'incident, met en œuvre les actions correctives adaptées et s'attache à rétablir un fonctionnement nominal dans les meilleurs délais. Il veille à maintenir un niveau de qualité conforme aux exigences contractuelles, à informer les parties prenantes et à assurer la traçabilité complète de l'intervention.

4.4.4.8.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-3.7.2	Sans objet	L'expert participe à une intervention effective réalisée dans le cadre d'une astreinte, à la suite d'un déclenchement opérationnel. (à l'heure)

0,2 * UO du type de profil mobilisé pour 1 heure d'intervention en astreinte.
Exemple : 0,2 × UO-3.4.2 (expertise intermédiaire) pour l'intervention d'un expert pendant une heure en période d'astreinte.

4.4.4.8.4 Compétences attendues

L'expert dispose de compétences techniques opérationnelles lui permettant d'intervenir en situation contrainte et en autonomie. Il démontre une capacité d'analyse rapide, de diagnostic et de résolution d'incidents en environnement critique, ainsi qu'une aptitude à intervenir dans des délais courts en dehors des horaires habituels.

4.4.4.8.5 Livrables attendus

Le titulaire produit un compte rendu d'intervention détaillé précisant la nature de l'incident, les analyses réalisées, les actions correctives mises en œuvre, les délais d'intervention et de rétablissement, ainsi que les éventuelles recommandations.

4.4.4.9 Étude de cadrage (UO-3.8.1 à UO-3.8.3)

4.4.4.9.1 Objet

La présente unité d'œuvre a pour objet de structurer le lancement d'un projet ou d'une évolution applicative sur un périmètre limité, en définissant les premières orientations fonctionnelles et en produisant une estimation macroscopique du budget et du planning, dans une durée maximale de huit semaines. Elle peut avoir pour objet la réalisation d'une étude de cadrage complète permettant de sécuriser le lancement d'un projet ou d'une évolution applicative structurante, en établissant un cadre détaillé en termes de périmètre, de budget, de planning et de trajectoire. Elle peut permettre de réaliser une étude de cadrage stratégique sur des périmètres complexes, visant à définir une vision cible, à structurer une trajectoire de transformation et à sécuriser les arbitrages relatifs au lancement du projet.

4.4.4.9.2 Description de missions types

- Le titulaire réalise une étude de cadrage sur un périmètre fonctionnel circonscrit. À ce titre, il procède à une analyse synthétique des processus métiers existants et identifie les grandes lignes des besoins à couvrir. Il contribue à la formalisation des premiers éléments de structuration du produit, notamment par l'identification des EPIC principaux et des parcours utilisateurs associés. Il établit une première estimation des charges, des coûts et des délais, en s'appuyant sur les éléments disponibles et sur son expertise. Il identifie les prérequis fonctionnels et techniques nécessaires au lancement du projet et propose un plan d'actions initial, incluant les principales étapes de mise en œuvre et les acteurs à mobiliser ;
- Le titulaire conduit une étude de cadrage approfondie en analysant de manière détaillée les processus métiers et les besoins fonctionnels. Il identifie, structure et priorise les EPIC à développer et formalise les parcours utilisateurs de référence. Il élabore une estimation consolidée des coûts et des délais, en intégrant les contraintes techniques et organisationnelles. Il identifie les prérequis nécessaires à la mise en œuvre, qu'ils soient techniques, fonctionnels ou humains, et précise les compétences nécessaires. Il formalise un plan de réalisation structuré, incluant les principales étapes, les jalons du projet, les équipes impliquées et les modalités de pilotage. Il fournit ainsi à la DILA des éléments d'aide à la décision permettant de statuer sur le lancement du projet ;
- Le titulaire réalise une étude de cadrage à fort enjeu, intégrant l'ensemble des dimensions du projet, qu'elles soient métiers, techniques, organisationnelles ou budgétaires. Il conduit une analyse approfondie des processus métiers, identifie les impacts sur le système d'information et structure les besoins sous forme d'EPIC cohérents. Il formalise les parcours utilisateurs cibles et construit une vision globale du produit ou du système à mettre en œuvre. Il élabore des scénarios de réalisation, évalue leurs impacts respectifs et propose une trajectoire de mise en œuvre réaliste et soutenable. Il établit une estimation consolidée des coûts et des délais, identifie les risques et propose des mesures de sécurisation. Il accompagne les instances de gouvernance dans leurs arbitrages et fournit des éléments d'aide à la décision de niveau stratégique.

4.4.4.9.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-3.8.1	Etude de cadrage Simple	Réaliser une étude de cadrage, pour structurer le lancement d'un projet ou d'une évolution applicative sur un périmètre limité, en définissant les premières

		orientations fonctionnelles et en produisant une estimation macroscopique du budget et du planning, dans une durée maximale de huit semaines
UO-3.8.2	Etude de cadrage Intermédiaire	Réaliser une étude de cadrage complète permettant de sécuriser le lancement d'un projet ou d'une évolution applicative structurante, en établissant un cadre détaillé en termes de périmètre, de budget, de planning et de trajectoire
UO-3.8.3	Etude de cadrage Avancé	Réaliser une étude de cadrage stratégique sur des périmètres complexes, visant à définir une vision cible, à structurer une trajectoire de transformation et à sécuriser les arbitrages relatifs au lancement du projet.

4.4.4.9.4 Compétences attendues

- Le titulaire dispose de compétences en analyse fonctionnelle, en compréhension des processus métiers et en estimation de charges à un niveau global. Il maîtrise les principes du cadrage projet et les méthodes agiles ;
- Le titulaire justifie d'une expérience confirmée en cadrage de projets numériques, en analyse métier et en structuration de besoins complexes. Il dispose de capacités d'estimation fiable et de formalisation de dispositifs projet en environnement agile ;
- Le titulaire dispose d'une expertise confirmée en cadrage stratégique, en transformation des systèmes d'information et en pilotage de dispositifs complexes. Il démontre une capacité à conduire des analyses approfondies, à structurer des trajectoires et à éclairer des décisions à fort enjeu.

4.4.4.9.5 Livrables attendus

- Le titulaire produit une note de cadrage synthétique comprenant l'analyse des besoins, l'identification des EPIC, une première description des parcours utilisateurs, ainsi qu'une estimation macroscopique des coûts et des délais ;
- Le titulaire produit un dossier de cadrage détaillé comprenant l'analyse des processus métiers, la description des EPIC, la cartographie des parcours utilisateurs, l'estimation des coûts et des délais, les prérequis, ainsi qu'un plan de mise en œuvre structuré ;
- Le titulaire fournit un dossier de cadrage stratégique comprenant la vision cible, l'analyse des processus métiers, la structuration des EPIC, la description des parcours utilisateurs, les scénarios de mise en œuvre, l'estimation consolidée des coûts et des délais, ainsi qu'une trajectoire de déploiement argumentée.

4.4.5 Poste#4 – Réversibilité et transfert de compétences – UO-4.1.1 à UO-4.2.3

4.4.5.1 Réversibilité

4.4.5.1.1 Objet

La présente unité d'œuvre a pour objet d'assurer, à l'initiative de la DILA, la réversibilité des prestations exécutées dans le cadre de l'accord-cadre, afin de garantir la continuité du service public, la préservation des connaissances fonctionnelles et techniques ainsi que la reprise des activités par la DILA ou par un tiers désigné. La réversibilité couvre les organisations mises en œuvre en mode produit et en mode projet. Elle vise à assurer le transfert ordonné des connaissances, de la documentation, des composants logiciels, des procédures d'exploitation, des configurations, des

données et de l'ensemble des éléments nécessaires à la poursuite des activités sans rupture significative du service.

En fonction du périmètre applicatif au moment du déclenchement de la réversibilité, cette UO sera complétée avec les UO Transfert de compétences nécessaires après validation de la DILA.

4.4.5.1.2 Description de missions types

- Le titulaire élabore et met à jour du plan de réversibilité tout au long de ses différentes missions. A ce titre il identifie la cartographie du patrimoine applicatif, technique et documentaire impactée afin d'organiser des ateliers de transfert de connaissances.

- Afin de réaliser cette mission, le titulaire produit ou met à jour la documentation d'exploitation et d'installation, d'architecture et de développement dans le but d'accompagner un repreneur pendant la période de transition. Il apporte son assistance aux opérations de reprise des environnements et transmet des éléments relatifs aux pratiques agiles, backlogs, roadmaps produit, indicateurs de qualité et dispositifs DevOps.

- Par ailleurs, le titulaire procède par une vérification contradictoire de la complétude des livrables et levée des écarts. Il contribue à l'assistance au démarrage du nouveau dispositif d'exploitation ou de développement.

4.4.5.1.3 Niveaux de complexité et UO associées

Référence UO	Niveau	Description de l'UO
UO-4.1.1	Réversibilité	Pilotage et organisation de la prestation de réversibilité pour l'ensemble du périmètre applicatif.

4.4.5.1.4 Compétences attendues

Le titulaire dispose des compétences en :
- direction et pilotage de transition ;
- architecture applicative et technique ;
- exploitation et maintien en condition opérationnelle ;
- méthodes agiles et mode produit ;
- gestion de projet et conduite du changement ;
- gestion documentaire et capitalisation des connaissances ;
- sécurité des systèmes d'information et conformité réglementaire ;
- excellentes capacités rédactionnelles et pédagogiques.

4.4.5.1.5 Livrables attendus

Le titulaire fournit :

- plan de réversibilité détaillé. ;
- inventaire exhaustif du patrimoine applicatif et technique ;
- dossier d'architecture à jour ;

- dossier d'exploitation, d'installation et procédures RUN;
- dossier de développement et de maintenance ;
- registre des dépendances et des interfaces ;
- support de transfert de compétences ;
- comptes rendus d'ateliers ;
- procès-verbal de transfert et de vérification contradictoire ;
- rapport final de réversibilité attestant de la complétude des transferts réalisés.

4.4.5.2 Transfert de compétences

4.4.5.2.1 Objet

La présente unité d'œuvre a pour objet la transmission organisée des connaissances fonctionnelles, techniques et organisationnelles nécessaires à la compréhension, à l'exploitation, à la maintenance et à l'évolution d'un produit du périmètre, afin de garantir la continuité de service et l'appropriation pérenne des activités par son destinataire.
Il est commandé par bon de commande, à tout moment de l'exécution de l'accord-cadre, dans deux situations :

- ***à l'entrée d'un produit au périmètre*** *:* le transfert est réalisé au profit du titulaire, avec le concours des équipes de la DILA ou du prestataire sortant ;
- ***à l'issue d'un projet ou à la sortie d'un produit du périmètre*** *:* le transfert est réalisé par le titulaire au profit des équipes de la DILA ou de tout tiers qu'elle désigne, sans attendre la réversibilité de fin d'accord-cadre.

Prérequis :

- Documentation et capitalisation :
  - dossier d'Architecture Technique (DAT), Dossier d'Architecture Fonctionnelle (DAF) et cartographie applicative ;
  - code source documenté, arbres de résolution des incidents (Playbooks) et gestion des anomalies (Backlog) ;
  - guides d'utilisation des fonctionnalités, FAQ et documentations d'aide en ligne.
- Environnement et accès techniques :
  - comptes et droits sur la forge logicielle (GitLab/GitHub), les outils de ticketing (Jira) et la base de connaissances (Confluence) ;
  - mise à disposition d'un environnement de formation ou de qualification ou de préproduction stable et représentatif de la production ;
  - fourniture de données de test qualifiées, anonymisées et conformes au RGPD pour les ateliers pratiques.
- Organisation et gouvernance :
  - identification claire de l'interlocuteur référent (Product Owner, Expert technique) côté DILA ou prestataire sortant ;
  - liste nominative, rôles, niveaux de compétences actuels et objectifs attendus pour les personnes à former ;
  - créneaux réservés et contraintes d'agenda des équipes mobilisées pour assister aux sessions.

4.4.5.2.2 Description de missions types

Le titulaire assure la mise en œuvre rigoureuse du transfert de compétences requis. Cette mission est déclenchée par l'émission d'un bon de commande spécifique de la DILA. Elle intervient lors de l'intégration ou du retrait d'un produit du périmètre.
À l'entrée, le prestataire assimile les connaissances avec le sortant ou la DILA.
À la sortie, il transmet son savoir aux équipes désignées par l'administration.
Le titulaire élabore un plan de transfert détaillé et un planning associé.
Il cartographie l'ensemble des compétences fonctionnelles, techniques et organisationnelles à transmettre.
Il rédige et met à jour la documentation nécessaire à l'exploitation.
Cette documentation inclut les guides utilisateurs, les architectures et les procédures de maintenance. Le prestataire prépare le matériel pédagogique et anime les sessions de formation.
Il encadre des ateliers pratiques pour valider l'autonomie des futurs exploitants.
La mission vise à garantir le maintien de la continuité de service.
Elle doit permettre une appropriation pérenne des activités par le destinataire ciblé.
L'apprentissage couvre la compréhension fine du produit, son exploitation courante et corrective. Il intègre également la maîtrise des processus nécessaires aux évolutions logicielles futures.
Le titulaire assure un support de transition post-transfert pour sécuriser la reprise.
Un dispositif de suivi permet de mesurer l'avancement et l'efficacité des actions.
La réussite de la mission est conditionnée par la validation des livrables. Ces opérations s'exécutent de manière autonome, indépendamment de la réversibilité finale de l'accord-cadre. Le titulaire mobilise pour cela des profils experts dotés de fortes compétences pédagogiques.

4.4.5.2.3 Niveaux de complexité et UO associées

La complexité du transfert est qualifiée par la DILA à l'expression du besoin, en fonction du produit concerné. Elle s'exprime par la durée d'exécution de la prestation, selon trois tranches exhaustives et exclusives l'une de l'autre :

Référence UO	**Niveau**	**Description de l'UO**	**Durée d'exécution (à compter de la notification du bon de commande)**
UO-4.2.1	Transfert de compétence simple	La prestation de transfert de compétences formalise la transmission des savoirs. Elle assure ainsi la parfaite assimilation des outils, des processus et des connaissances sur l'application, composant ou téléservice isolé, périmètre fonctionnel circonscrit	10 jours ouvrés
UO-4.2.2	Transfert de compétence intermédiaire	La prestation de transfert de compétences formalise la transmission des savoirs. Elle assure ainsi la parfaite assimilation des outils, des processus et des connaissances sur un produit comportant plusieurs composants ou intégrations (API, base de données, chaîne CI/CD dédiée).	20 jours ouvrés

Référence UO	Niveau	Description de l'UO	Durée d'exécution (à compter de la notification du bon de commande)
UO-4.2.3	Transfert de compétence avancée	La prestation de transfert de compétences formalise la transmission des savoirs. Elle assure ainsi la parfaite assimilation des outils, des processus et des connaissances sur un produit comportant plusieurs composants ou intégrations (API, base de données, chaîne CI/CD dédiée). Concerne des produits ou services à forte criticité et/ou à architecture distribuée : micro-services, forte volumétrie, interconnexions multiples	30 jours ouvrés

Le bon de commande précise le produit, le niveau retenu et la durée d'exécution, laquelle s'inscrit dans la tranche du niveau. Toute durée d'exécution relève d'un niveau et d'un seul. Le contenu de la prestation, les livrables et le service fait sont ceux définis ci-dessus, proportionnés au niveau retenu.

4.4.5.2.4 Compétences attendues

- Le titulaire dispose de compétences en transmission de connaissances, en documentation technique et fonctionnelle et en accompagnement des utilisateurs. Il fait preuve de pédagogie, de clarté dans l'expression et d'une capacité à adapter son approche aux différents profils ;
- Le titulaire justifie d'une expérience confirmée en gestion de dispositifs de transfert de compétences et en accompagnement au changement. Il maîtrise les techniques pédagogiques, la formalisation documentaire et le pilotage de phases de transition. Il dispose d'une capacité à coordonner plusieurs acteurs et à sécuriser des environnements sensibles.

4.4.5.2.5 Livrables attendus

- Le plan de transfert, les supports, les comptes rendus de sessions, la documentation à jour et un bilan de transfert attestant la continuité de service.
- Le service fait est constitué de la remise de l'ensemble des livrables et de la réalisation effective des sessions. Le transfert s'effectue sans interruption ni dégradation du service.

4.5 SUIVI DES PRESTATIONS

4.5.1 Détermination des délais

Tous les délais indiqués ci-avant dans le CCTP sont exprimés en jours ouvrés. Le point de départ des délais est indiqué dans le bon de commande, ou à défaut, correspond à la date de notification du bon de commande.
Chaque unité d'œuvre doit respecter trois délais maximums à compter du début d'exécution de l'unité d'œuvre et ce jusqu'à la remise finale des livrables par le titulaire à la DILA :

- délai maximum de production des livrables : défini selon planning validé ;
- délai maximum de validation des livrables par la DILA : 5 à 10 jours ouvrés.
    - La DILA peut à cette occasion demander au titulaire de modifier, corriger, compléter ou refaire intégralement tout ou partie des livrables de manière justifiée ; ce délai commence à courir à compter de la date de remise du livrable ;
- délai maximum de correction des livrables par le titulaire : 5 à 10 jours ouvrés
    - Ce délai commence à courir à compter de la date de transmission au titulaire de la demande de correction.

Les délais indiqués au présent CCTP sont maximums, l'accomplissement d'une étape déclenche automatiquement le délai de l'étape suivante.
A l'issue de la production des livrables finalisés par le titulaire à la DILA, les délais des opérations de vérifications prévues au CCAP s'appliquent.

4.5.2 Livrables intermédiaires

- Pour les UO d'une complexité élevée, la DILA peut demander des livrables intermédiaires. Leur production est décidée d'un commun accord entre le titulaire et la DILA.
- Le titulaire propose une date de livraison qui est soumise à l'accord de la DILA. Ces livrables doivent être transmis en temps utile afin de permettre des échanges et relectures préalables.
- La procédure de relecture intermédiaire facilite la livraison finale. Toutefois, les remarques formulées à ce stade sont indicatives et provisoires. Elles ne limitent pas les décisions finales de la DILA lors de la vérification des livrables.

4.5.3 Prise de connaissance

Dès le début de la mission, la DILA met à disposition du titulaire toutes les connaissances nécessaires pour la bonne réalisation des prestations.
Cette transmission peut inclure :

- Tous les éléments mentionnés dans les prérequis de chaque unité d'œuvre ;
- La communication de documents techniques et /ou fonctionnels et comptes-rendus ;
- La participation à des réunions et échanges d'informations.

La prise de connaissance à l'exécution d'une unité d'œuvre donnée est comprise dans les activités à mener au titre de ladite unité d'œuvre.
En conséquence, le coût de cette activité de prise de connaissance est compris dans le prix de l'unité d'œuvre concernée et ne saurait donner lieu à facturation supplémentaire.
Avant tout transfert de connaissances, la DILA demande au titulaire de signer l'engagement de confidentialité de la DILA relatif aux prestations confiées.

5 ANNEXES

- Annexe 1 : Guide d'architecture de la DILA
- Annexe 2 : Présentation détaillée du parc applicatif faisant l'objet du maintien en condition opérationnelle et de sécurité (MCO/MCS)
- Annexe 3 : Matrice permettant de déterminer le niveau de complexité d'applicatifs existants ou à venir
- Annexe 4 : Politique de sécurité des systèmes d'information des services du Premier ministre (PSSI-SPM), version 3 du 1er décembre 2022, déclinaison de la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSI-E)