



Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Tierce Maintenance Applicative des
applicatifs métiers de la CNSA

SOMMAIRE

1	ORGANISATION DU DOCUMENT	6
1.1	FORMALISATION DES REPONSES DES CANDIDATS	6
1.2	LES POINTS A PRECISER	6
2	OBJET DE L'ACCORD-CADRE	7
2.1	OBJET DE L'ACCORD-CADRE	7
2.2	CLAUDE DE NON-EXCLUSIVITE	7
3	ÉTAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES	8
3.1	PRESENTATION DE LA CNSA	8
3.2	RAPPEL DU CONTEXTE	15
3.3	CARTOGRAPHIE APPLICATIVE	16
3.4	ÉLÉMENTS DE VOLUMETRIE	18
4	MODALITES ET CONTRAINTES	20
4.1	CARTOGRAPHIE DES ACTEURS DE L'ACCORD-CADRE	20
4.2	CARTOGRAPHIE DES ACTIVITES DE L'ACCORD-CADRE	20
4.3	MODELE ET CARTOGRAPHIE D'UNITES D'ŒUVRES	21
4.3.1	Description du modèle d'unités d'œuvres et des prestations	21
4.3.2	Cartographie des unités d'œuvres et des prestations	23
4.4	CONTRAINTES DE DEVELOPPEMENT	23
4.4.1	Standards et normes	23
4.4.2	Socles techniques de la CNSA	25
4.4.3	Réalisation de projet en cycle en V	25
4.4.4	Réalisation de projets en méthodologie AGILE	25
5	DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES	26
5.1	NIVEAU DE COMPLEXITE DES UNITES D'ŒUVRE	26
5.2	PRESTATION INITIALE	26
5.2.1	UO – INIT – Prise de connaissance et Initialisation	26
5.3	PRESTATIONS EN MODE PROJET	29
	Puis, selon le mode de développement choisi, le projet est mené avec la commande de l'unité d'œuvre projet cycle V ou de l'unité d'œuvre méthodologie Agile.	29
5.3.1	UO – PROJ-1 – Pré-études techniques de projet	29
5.3.2	UO – PROJ-2 – Cadrage de la réalisation du projet	31
5.3.3	UO – PROJ-3 – Conception fonctionnelle et technique détaillée	34
5.3.4	UO – PROJ-4 – Réalisation du projet cycle en V	36
5.3.5	UO – PROJ-5 – Réalisation du projet en méthodologie de type « Agile »	40
5.4	PRESTATIONS TRANSVERSES	42
5.4.1	Prestation « Gestion des versions »	43
5.4.2	Prestation « Gestion des référentiels »	44
5.4.3	Prestation « Gestion des configurations »	46
5.4.4	Prestation « Gestion des demandes »	47
5.4.5	Prestation « Gestion des Intégrations »	48
5.4.6	Prestation « Gestion des recettes usine »	49

5.4.7	Prestation « Gestion du contrôle préalable à la MOM ».....	51
5.4.8	Prestation « Gestion de la Mise en Ordre de Marche ».....	52
5.4.9	Prestation « Gestion de la Mise En Production ».....	53
5.4.10	Prestation « Gestion du support à la Vérification d'Aptitude (VA) ».....	54
5.4.11	Prestation « Corrections anomalies en cours de VA ou VSR (garantie) ».....	55
5.4.12	Prestation « Gestion des tests de réversibilité ».....	57
5.5	PRESTATIONS DE CONSEIL, D'EXPERTISES ET D'ETUDES.....	58
5.5.1	Les UO de Conseil et d'Expertises.....	58
5.5.2	Les UO d'Études d'impacts.....	59
5.6	PRESTATIONS DE MAINTENANCE APPLICATIVE.....	61
5.6.1	Assistance technique de niveau 2.....	63
5.6.2	Maintenance Corrective.....	65
5.6.3	Maintenance Adaptative.....	71
5.6.4	Maintenance Évolutive.....	75
5.7	SERVICES ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE TECHNIQUE A LA VERIFICATION.....	79
5.7.1	UO – TEST-1 – Assistance à la définition d'une stratégie des tests de charge de performance.....	79
5.7.2	UO – TEST-2 – Réalisation de scripts de montée en charge.....	81
5.7.3	UO – TEST-3 – Installation et configuration du matériel et des logiciels.....	83
5.8	PRESTATIONS DE SORTIE : REVERSIBILITE OU TRANSFERABILITE.....	84
5.8.1	UO – SORT – Réversibilité / Transférabilité.....	84
6	PROCESSUS D'ESTIMATION DES TRAVAUX DE MAINTENANCE EVOLUTIVE ET DE PROJETS.....	87
6.1	ESTIMATION DE LA COMPLEXITE D'UNE APPLICATION.....	87
6.1.1	Calcul de la taille du projet.....	87
6.1.2	Prise en compte des facteurs d'influence.....	88
6.2	PRINCIPE D'ESTIMATION DES TRAVAUX.....	89
7	MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE.....	89
7.1	ESPACE D'ECHANGES AVEC LE TITULAIRE.....	89
7.2	MOYENS MIS A DISPOSITION PAR LE TITULAIRE.....	89
7.3	OUTILS ET LICENCES A ACQUERIR PAR LE TITULAIRE.....	90
7.4	VEILLE DU MAINTIEN EN CONDITION DE SECURITE (MCS).....	90
7.5	ACTIVITE DE SUPPORT / GESTION DES DEMANDES ET DES INCIDENTS.....	90
7.6	SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION.....	91
7.6.1	Risques identifiés.....	91
7.6.2	Obligations du Titulaire en termes de sécurité.....	91
7.6.3	Plan d'Assurance Sécurité.....	91
7.6.4	Gouvernance sécurité du Titulaire.....	92
7.6.5	Comité de suivi sécurité.....	92
7.6.6	Localisation des données.....	92
7.6.7	Développement sécurisé.....	92
7.6.8	Audit de sécurité et/ou tests intrusifs.....	93
7.6.9	Protection du code source.....	93
7.6.10	Sauvegardes et restaurations.....	93
7.6.11	Plan de continuité et de reprise d'activité.....	94
7.6.12	Documentation relative au logiciel.....	94
7.6.13	Réversibilité du logiciel.....	94
7.6.14	Application des correctifs de sécurité.....	94

7.6.15	Gestion des évolutions	94
7.6.16	Sécurisation de l'espace de développement	95
7.6.17	Respect de la politique de sécurité du SI de la CNSA.....	95
7.6.18	Gestion des incidents de sécurité.....	95
7.6.19	Lien d'exécution des prestations.....	96
8	OPERATIONS DE VERIFICATIONS.....	97
8.1.1	Recevabilité des livrables documentaires	97
8.1.2	Livraisons de livrables documentaires.....	97
8.1.3	Vérifications suite à la livraison de livrables documentaires	98
8.2	VERIFICATIONS DE LIVRABLES INFORMATIQUES	98
8.2.1	Principes	98
8.2.2	Recevabilité des livrables informatiques	99
8.2.3	Vérifications d'aptitude.....	99
8.2.4	Vérifications de Service Régulier.....	101
8.3	VERIFICATION DE PRESTATION D'INITIALISATION ET DE PRISE DE CONNAISSANCE	102
8.4	VERIFICATIONS DES MAINTENANCES APPLICATIVE	103
8.5	VERIFICATIONS DU MCS ET DU SUPPORT DU MCO	103
8.6	VERIFICATIONS DE PROJET.....	103
8.6.1	Constat d'avancement de projet.....	103
8.6.2	Vérifications documentaires de projet.....	104
8.6.3	Vérifications de livrables informatiques de projet.....	104
9	PERIODES ET DELAIS	104
9.1	PRESTATIONS A COMMANDES UNITAIRES	104
9.1.1	Délai de réponse aux demandes.....	105
9.1.2	Phase contradictoire (éventuelle).....	105
9.1.3	Délai de Commande.....	106
9.1.4	Délai de Réalisation	106
9.1.5	Délai de recevabilité.....	106
9.1.6	Délai de contrôle (vérification) 1	106
9.1.7	Délai de correction.....	106
9.1.8	Délai de contrôle (vérification) 2	106
9.1.9	Tableau récapitulatif des délais et modalités	107
9.2	PRESTATIONS RECURRENTE	108
9.2.1	Délais de résolution des incidents des demandes urgentes	108
9.2.2	Veille du maintien en condition de sécurité (MCS).....	108
9.2.3	Support : horaires et délais	108
10	ENGAGEMENTS DU TITULAIRE.....	110
10.1	ENGAGEMENT DE TRANSPARENCE ET DE QUALITE DU TITULAIRE	110
10.2	AUDITABILITE.....	110
10.3	ÉVOLUTIVITE DU SERVICE.....	110
10.4	RELATION PARTENARIALE	111
10.5	CONSEIL ET ETAT DE L'ART.....	111
10.6	DISPOSITIF D'AMELIORATION CONTINUE	112
10.7	PLAN DE PRODUCTIVITE CONTINUE.....	112
10.8	NIVEAUX DES ENGAGEMENTS DE SERVICE	112
10.9	PLAN DE PRODUCTIVITE CONTINUE.....	113

11	GESTION DES RISQUES ET GOUVERNANCE	114
11.1	GESTION DES RISQUES	114
11.1.1	<i>Gestion des alertes et de crise.....</i>	<i>114</i>
11.1.2	<i>Gestion opérationnelle des risques</i>	<i>114</i>
11.1.3	<i>Défaillance du Titulaire</i>	<i>115</i>
11.1.4	<i>Escalade hiérarchique</i>	<i>115</i>
11.2	LES AUDITS	116
11.3	PILOTAGE COORDINATION ET SUIVI	116
11.3.1	<i>Assistance et communication.....</i>	<i>117</i>
11.3.2	<i>Contrôle, reporting et qualité.....</i>	<i>117</i>
11.4	DISPOSITIF DE PILOTAGE ET PRESTATIONS ATTENDUES.....	118
11.4.1	<i>Principes et modalités.....</i>	<i>118</i>
11.4.2	<i>Comité Directeur/ Stratégique.....</i>	<i>120</i>
11.4.3	<i>Comité de Pilotage.....</i>	<i>121</i>
11.4.4	<i>Comité technique interne CNSA</i>	<i>122</i>
11.4.5	<i>Comité de suivi.....</i>	<i>123</i>
11.4.6	<i>Comité d'Amélioration continue.....</i>	<i>124</i>
11.4.7	<i>Réunions de travail et ateliers</i>	<i>124</i>
11.5	PLAN D'ASSURANCE QUALITE.....	125
11.5.1	<i>Objet du Plan d'Assurance Qualité (PAQ).....</i>	<i>125</i>
11.5.2	<i>Plan type de PAQ</i>	<i>125</i>
12	CLAUSES ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE	126
13	ANNEXES.....	127
13.1	SYNTHESE DES LIVRABLES ATTENDUS	128
13.2	PLAN TYPE DE PAQ	131

1 ORGANISATION DU DOCUMENT

Le présent document constitue le CCTP relatif au à l'accord-cadre « Maintien en condition opérationnelle et Développements du Système d'Information global de la CNSA ».

Ce document est structuré selon les chapitres suivants :

Ce **premier chapitre** présente l'organisation Cahier des Clauses Techniques Particulières

- Le **chapitre 2** définit l'objet de l'accord-cadre
- Le **chapitre 3** décrit l'urbanisation du SI de l'existant et quelques perspectives
- Le **chapitre 4** présente des éléments de volumétrie liés aux activités telles qu'elles sont organisées à ce jour.
- Le **chapitre 5** présente l'ensemble des prestations et services attendus.
- Le **chapitre 6** présente le processus et le principe d'estimation des travaux.
- Le **chapitre 7** détaille la mise en œuvre des prestations par le titulaire.
- Le **chapitre 8** passe en revue les opérations de vérification.
- Le **chapitre 9** détaille les périodes et délais des différentes prestations.
- Le **chapitre 10** précise les engagements de services attendus.
- Le **chapitre 11** précise les règles de gestion des risques et de gouvernance.
- Le **chapitre 12** précise les clauses environnementale et sociale.
- Le **chapitre 13** regroupe les annexes du document.

1.1 FORMALISATION DES REPONSES DES CANDIDATS

L'ensemble des points à préciser demandés dans le présent document devront faire l'objet d'une réponse des candidats dans le document intitulé Cadre de Réponse Technique (CRT).

Le présent CCTP reprend les différents points qui doivent être développés dans le CRT.

Ce document est au format Excel et se nomme « CNSA - AC - CRT - Points à Préciser.xls ».

1.2 LES POINTS A PRECISER

Les marques d'index numérotées « **PP- XX** » indiquent aux candidats que le texte qui suit constitue un **Point à Préciser** que le candidat devra décrire.

La réponse pourra notamment comporter des éléments de retour d'expérience, d'expertise métier, d'adéquation des solutions proposées aux problématiques posées, de valorisation des aides à l'exploitation des services offerts, etc.

Les réponses des candidats sont consignées dans l'onglet « Points à préciser » du CRT.

2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

2.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

En vue d'assurer la continuité des services et le Maintien en Condition Opérationnelle de son système d'Information actuel, ainsi que pour le faire évoluer par le développement et la maintenance d'outils nouveaux, la CNSA met en œuvre un accord-cadre mixte à bons de commande et à marchés subséquents mono-attributaires.

Le présent accord-cadre a pour objet :

- Des prestations de maintien en condition opérationnelle du périmètre des applicatifs définis au présent CCTP et éventuellement du périmètre à venir de la CNSA ;
- Des prestations de développement informatiques des différentes solutions à construire, et leur maintenance ;
- Des prestations d'expertises, d'études, de veille et de conseils.

Le présent document a pour objectifs de présenter :

- Les prestations attendues au titre de cet accord-cadre ;
- L'organisation mise en place et les rôles des différents acteurs ;
- Les conditions générales d'exécution et de suivi ;
- Les exigences de la CNSA en matière de méthodes, d'environnement technique et de qualité des prestations.

Les éléments de volumétrie, la complexité des applications, les éléments de cartographie, d'architecture, les éléments de détails spécifiques au périmètre des applicatifs du présent accord-cadre sont précisés dans le présent document. Ces données sont des éléments à date de la publication du présent accord-cadre et peuvent faire l'objet d'une mise au point préalable à la notification du présent accord-cadre.

En raison de la nature de l'accord-cadre (à bons de commande et à marchés subséquents), toutes les prestations décrites dans le présent document, ne sont pas nécessairement commandées.

2.2 CLAUSE DE NON-EXCLUSIVITE

Si applicables au périmètre du présent accord-cadre, les achats de logiciels peuvent être réalisés. La CNSA se réserve la possibilité d'acheter lesdits logiciels par ses propres marchés ou par ceux de l'Union des groupements d'achat public (UGAP). La CNSA peut en outre établir un contact direct avec les éditeurs pour négocier les modalités financières.

En tout état de cause, pour l'ensemble de ces prestations, le titulaire de l'accord-cadre reste responsable de l'implémentation des résultats issus de ces prestations.

3 ÉTAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES

3.1 PRÉSENTATION DE LA CNSA

La Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) est une caisse créée par la loi du 30 juin 2004. Ses missions ont été renforcées par la loi sur l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées du 11 juin 2005.

Elle est chargée de :

1. Financer les aides en faveur des personnes âgées dépendantes et des personnes handicapées :

Pour cela, elle :

- Rassemble l'essentiel des moyens de l'État et de l'assurance maladie consacrés à l'autonomie des personnes âgées et /ou handicapées ;
- Verse aux Conseils Départementaux une partie de ces ressources pour contribuer à financer les aides individuelles et le fonctionnement des MDPH (Maisons départementales des personnes handicapées) ;
- Arrête pour chaque département le montant des dotations annuelles destinées aux établissements et services médico-sociaux.

2. Garantir l'égalité de traitement sur tout le territoire et pour l'ensemble des handicaps

Pour cela, elle :

- Veille au respect de l'égalité de traitement sur l'ensemble du territoire et assure la répartition équitable des enveloppes financières destinées au fonctionnement des établissements et des services d'accompagnement à domicile ;
- Est garante de l'égalité de traitement sur tout le territoire pour toutes les personnes en manque ou en perte d'autonomie, quelle qu'en soit la cause : grand âge ou handicap.

3. Assurer une mission d'expertise, d'information et d'animation pour suivre la qualité du service rendu aux personnes.

Pour exercer ses missions, la CNSA est composée des directions suivantes :

La Direction générale

Cette Direction assure et coordonne l'ensemble des fonctions d'administration générale de la CNSA.

La Direction Scientifique (DS)

1. Elle favorise le développement des connaissances pratiques et théoriques du champ du handicap et de la perte d'autonomie :

- En organisant des partenariats de recherche, avec des organismes ou groupements opérateurs d'appels à projets de recherche, animateurs de la recherche, producteurs de recherche ou de données pour la recherche ;
- En animant et mettant en œuvre la politique d'intervention de la Caisse pour le soutien par subvention, sur la section V du budget, aux initiatives de terrain et aux colloques ;

2. Elle conçoit et met en œuvre des actions visant au rapprochement des parties prenantes et de la recherche, notamment :

- Elle anime les travaux du Conseil scientifique et organise le travail de ses commissions spécialisées ;
 - Elle organise tous les deux ans avec la DIPCOM de la CNSA, les Rencontres de la CNSA Innovation et Recherche ;
 - Elle développe des actions de valorisation de la recherche financée par la CNSA.
3. Elle capitalise et produit des connaissances pour l'expertise métier de la CNSA, en réalisant en interne des travaux de synthèse et d'études ou en suscitant par commande ou appel à projets de tels travaux.

La Direction « Établissements et services médico-sociaux » (DESMS)

Elle est chargée de la répartition et de la bonne gestion sur l'ensemble du territoire national de l'objectif global des dépenses destinées à financer les prestations des établissements et services mentionnés à l'article L 314-3-1 du code de l'action sociale et des familles qui sont à la charge des organismes de sécurité sociale, ainsi que du développement et de l'adaptation de l'offre en établissements et services. Elle assure ces missions en lien étroit avec les équipes des agences régionales de santé (ARS), auxquelles elle apporte un appui métier et des outils (SI notamment), et dont elle contribue à animer le réseau en lien avec le Secrétariat Général des ministères sociaux et les autres acteurs nationaux du champ médico-social.

À ce titre :

- Elle répartit l'objectif de dépenses entre les régions en s'appuyant sur toutes analyses ou études permettant d'évaluer les besoins des personnes et d'établir à partir de ces besoins une programmation de l'offre de services ;
- Elle assure une fonction d'appui et d'expertise auprès des ARS dans l'élaboration des programmes interdépartementaux d'accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie et dans leur mise en œuvre ;
- Elle assure le suivi des capacités d'accueil et d'accompagnement des établissements et services médico-sociaux ;
- Elle participe, dans le cadre des travaux préparatoires de chaque loi de financement de la sécurité sociale, à la construction de l'objectif global de dépenses et en assure le suivi ;
- Elle assure le suivi de la mise en œuvre par les ARS des actions d'aide à l'investissement des établissements et services médico-sociaux financées par la Caisse ;
- Elle mesure l'impact des politiques tarifaires sur l'évolution des coûts des établissements et services ;
- Elle assure l'élaboration des schémas nationaux d'organisation sociale et médico-sociale et le pilotage de leur mise en œuvre ;
- Pour l'ensemble des missions qui précèdent, elle assure la maîtrise d'ouvrage de systèmes d'information métier mis à disposition des ARS (pour la programmation, la tarification, la gestion des subventions du plan d'aide à l'investissement –PAI-), développés avec l'appui de la direction des systèmes d'information, et elle élabore la stratégie d'urbanisation des SI dans le champ de compétence de la direction et en assure la mise en œuvre.
- Elle contribue au pilotage et au suivi du projet MAIA.

La direction des établissements et services médico-sociaux est composée de trois pôles placés chacun sous l'autorité d'un responsable de pôle :

- Le pôle « programmation de l'offre » auquel est rattachée la mission communication/affaires juridiques ;
- Le pôle « allocation budgétaire » ;

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

- Le pôle « réforme de la tarification des établissements et services médico-sociaux accueillant et accompagnant des personnes handicapées » (SERAFIN-PH).

La direction des établissements et services médico-sociaux est également composée :

- D'une mission de maîtrise d'ouvrage des systèmes d'information ;
- D'un responsable études et liens avec la CNAMTS qui est chargé de conduire des études dans les domaines d'attribution de la direction et de participer plus spécifiquement à l'animation des relations avec le réseau de l'assurance maladie ; à ce titre il suit la mise en œuvre de la convention liant la CNSA à la CNAMTS et coordonne les travaux conduits au sein de la direction dans le cadre de cette convention ;
- De deux conseillers médicaux chargés notamment des travaux relatifs au référentiel PATHOS.

La Direction « Compensation de la perte d'autonomie » (DCOMP)

Elle est chargée de l'ensemble des aides et prestations individuelles pour l'autonomie. Dans le cadre des conventions pluriannuelles signées avec chaque président de conseil départemental fixant les engagements réciproques dans le champ de l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées portant notamment sur les objectifs de qualité pour la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et sur les actions de prévention.

1. Elle assure un appui à l'ingénierie et au développement d'outils permettant la mise en œuvre d'une politique de compensation individuelle de la perte d'autonomie de qualité et équitable : recherche d'efficacité des dispositifs d'évaluation des besoins, identification des facteurs d'évolution des plans d'aide APA (allocation personnalisée d'autonomie) ou de compensation PCH (prestation de compensation du handicap), renforcement de la connaissance des publics concernés, adéquation des réponses proposées
2. Elle anime le réseau des maisons départementales des personnes handicapées, celui des services des départements chargés de l'APA et les conférences des financeurs. À ce titre :
 - Elle concourt à l'harmonisation de leurs pratiques en favorisant les échanges d'expériences et d'informations entre les maisons départementales, les services des départements chargés de l'APA et les conférences des financeurs en vue de favoriser l'élaboration et la mutualisation d'outils et de bonnes pratiques et la mise en commun de moyens ;
 - Elle veille à la mise en place d'indicateurs contractuels de mesure de l'activité, des moyens déployés, du niveau des prestations et de la qualité du service rendu aux usagers ;
 - Elle accompagne les MDPH pour le développement de leur système d'information et de tous projets de simplification ou de dématérialisation des procédures ;
 - Elle est chargée d'assurer la maîtrise d'ouvrage du système d'information commun aux MDPH ;
 - Elle assure la diffusion d'informations sur l'activité des MDPH et des conférences des financeurs.
3. Elle propose des référentiels nationaux d'évaluation des déficiences et de la perte d'autonomie et effectue les expertises techniques nécessaires
4. Elle contribue au développement de la connaissance des aides techniques destinées à compenser la perte d'autonomie et en faciliter l'accès.

À ce titre :

- Elle contribue au renforcement de la structuration du marché des aides techniques et de la transparence de la formation des prix ;
- Elle contribue à l'information et au conseil sur les aides techniques pour en favoriser l'accès à tous ;
- Elle accompagne le développement des technologies au service de l'autonomie.

5. Elle soutient le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie dans le cadre de la mise en œuvre du principe du libre choix. À cette fin et en mobilisant les crédits inscrits en section IV de son budget :

- Elle assure le cofinancement du déploiement des démarches de modernisation et de structuration (mutualisations) dans le secteur de l'aide à domicile ;
- Elle accompagne la formation des professionnels des services à domicile et s'attache au développement des formations professionnalisantes sur des thèmes prioritaires (plans nationaux) ;
- Elle soutient l'accompagnement des proches aidants familiaux et des accueillants familiaux.

Elle est composée de deux pôles placés chacun sous l'autorité d'un responsable de pôle :

- Le pôle partenariat institutionnel
- Le pôle expertise et appui métier

Elle intègre également une mission chargée du système d'information commun des MDPH et des autres projets informatiques qui lui sont liés, placée sous l'autorité d'un responsable de mission assurant la direction du programme.

La Direction « Information des publics et de la communication » (DIPCOM)

Elle conçoit et met en œuvre la politique de communication de la Caisse :

- Faire connaître et valoriser son action sur le plan institutionnel
- Appuyer l'animation des réseaux de professionnels du secteur
- Et, depuis la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement, informer les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs proches.

Pour y parvenir, la DIPCOM mobilise différents moyens et compétences :

1. Elle est responsable de la communication externe et de la stratégie éditoriale de la Caisse. À ce titre :

- Elle conçoit et diffuse des supports d'information destinés aux différents publics : institutionnels, professionnels et grand public.
- Elle est responsable de l'animation éditoriale du site www.cnsa.fr et du portail d'information, d'orientation et de services www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr.
- Elle contribue au projet de plateforme dédiée aux personnes handicapées et à leurs proches co-piloté avec la Caisse des dépôts et consignations.
- Elle vient en appui des directions métiers dans la mise en œuvre d'actions de communication et sur le volet évènementiel dans le cadre de leur mission d'information et d'animation de réseau ;
- Elle coordonne et assure la communication des manifestations institutionnelles (Rencontres scientifiques de la CNSA) que la CNSA organise et auxquelles elle participe ;
- Elle est chargée des relations avec les médias.

2. Elle contribue à la communication interne de la Caisse.

À ce titre :

- Elle est responsable des services documentaires de la CNSA, de la veille documentaire, constitue un fonds documentaire et gère la documentation ;
 - Elle est en charge de la revue de presse ;
 - Elle apporte son appui à la direction des ressources, dans la diffusion d'informations à destination du personnel, à travers notamment MyCNSA, le site intranet de la CNSA.
3. Elle est responsable de la conception et de la mise en œuvre de la charte graphique de la Caisse et pilote le plan triennal d'accessibilité numérique de la CNSA.

La Direction des systèmes d'information (DSI)

Elle est chargée de la conduite de la politique de la Caisse en matière de systèmes d'information.

Elle participe à la conduite du schéma directeur des systèmes d'information relatifs à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées. À ce titre :

- Elle représente la Caisse dans l'ensemble des instances chargées de définir les orientations stratégiques relatives aux systèmes d'information relevant des ministères sociaux, de leurs opérateurs, des organismes de sécurité sociale ainsi que des opérateurs des métiers de l'aide à domicile, notamment dans leurs échanges avec les conseils départementaux, et participe aux réflexions et travaux relatifs à l'urbanisation et à l'interopérabilité de ces systèmes notamment ceux relatifs au « Virage numérique médico-social » ;
- Elle participe à la réalisation des projets mis en œuvre dans le cadre de ce schéma directeur, soit en qualité de maître d'ouvrage délégué soit en qualité d'assistant à la maîtrise d'ouvrage, soit en qualité de maître d'œuvre ;
- Elle assiste les directions dans la maîtrise d'ouvrage des systèmes d'information nécessaires à l'exercice de leurs missions, assure la maîtrise d'ouvrage de projets transverses et assure la coordination et la cohérence de l'ensemble des systèmes d'information sous maîtrise d'ouvrage de la Caisse.
- Elle conçoit et met en œuvre les systèmes d'information pilotés par la Caisse, veille à la cohérence d'ensemble des moyens de traitement de l'information et de communication de la Caisse et en assure le bon fonctionnement, la maintenance et l'évolution pour ce qui concerne l'architecture technique et les logiciels métiers. En liaison avec la direction de l'administration générale et la direction de la Communication, elle développe les outils de communication électroniques internes et externes.
- Elle met en œuvre la politique de sécurité des systèmes d'informations de la Caisse et s'appuie pour cela sur les recommandations du Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) de la Caisse. Elle accompagne dans le cadre de la conformité au RGPD, les directions métiers dans la réalisation des analyses d'impact relative à la protection des données (AIPD) éventuellement nécessaires pour les projets de système d'information qui lui sont confiés. Par ailleurs, la DSI appliquera les mesures de sécurité décidées par le DPD et nécessaires à la protection des données personnelles des traitements informatiques concernés.
- Elle gère les matériels informatiques ainsi que les logiciels bureautiques utilisés par la Caisse et met à la disposition de l'ensemble des directions un appui technique de premier niveau.

À cette fin, la DSI est composée :

- D'une cellule de contrôle de gestion et de suivi administratif placée sous la responsabilité du directeur des systèmes d'information ;
- D'un chargé de mission « Conseils et Stratégie Système d'Information » à mi-temps auprès du directeur des systèmes d'information qui assure également les fonctions de RSSI auprès de la direction générale ;
- Et de 3 domaines, dirigés par le directeur adjoint, chacun sous l'autorité d'un responsable de domaine :

- SI MDPH : Domaine qui regroupe l'ensemble des projets SI réalisés pour les MDPH et Conseils Départementaux et qui vise à créer et maintenir la cohérence inter-projets ;
- SI ARS / SI ESMS : Domaine qui regroupe l'ensemble des projets SI réalisés pour les ESMS et les ARS, et qui vise à créer et maintenir la cohérence inter-projets ;
- SI Transverses (fonctionnels et techniques) : domaine qui regroupe l'ensemble des ressources SI qui ont vocation à servir aux agents de la Caisse dans l'accomplissement de leur mission et à contribuer à la transversalité et l'urbanisation du SI médico-social.

Les ressources de la DSI :

- 1 Directeur des Systèmes d'information
- 1 directeur adjoint des Systèmes d'Information en charge du pilotage du domaine « Si Transverse »
- 2 responsables de domaine / directeurs de projet.
- 10 chefs de projet Système d'Information
- 1 chef de projet en charge du pilotage du marché de « Support aux utilisateurs »
- 1 chef de projet en charge du pilotage du marché « Infogérance Transverse »
- Une chargée de mission « Pilotage administratif et financier des projets »
- Une assistante de direction

La Direction des ressources (DR)

- Elle est en charge des ressources humaines, des marchés publics, de l'appui juridique, des services généraux, de la coordination budgétaire et financière et du contrôle interne.
- Elle est responsable de la communication interne avec l'appui de la direction de l'information des publics et de la communication dans la diffusion d'informations à destination du personnel de la Caisse.
- Elle est composée de trois pôles (Pilotage et gestion des ressources humaines, Services généraux, Budget et finances), d'une cellule des marchés publics et de l'appui juridique et d'une cellule de contrôle interne.

1. Le pôle Pilotage et Gestion des Ressources Humaines

Il définit et met en œuvre en liaison avec les autres directions les politiques de gestion individuelle et collective du personnel. À ce titre :

- Il élabore les documents stratégiques, de pilotage et de programmation des ressources humaines, notamment en termes de dépenses de personnel et d'emplois ;
- Il élabore et gère le référentiel des métiers et des compétences ;
- Il prépare les actes et décisions individuels relatifs à la situation des agents ;
- Il élabore le plan de formation de l'établissement et assure son exécution ;
- Il assure le secrétariat des instances de représentation du personnel ;
- Il définit et met en œuvre les politiques en matière d'action sociale et de médecine préventive ;
- Il élabore la paye des agents de la CNSA et est responsable de toutes les déclarations aux organismes sociaux.

2. Le pôle Services généraux

Il exerce l'ensemble des services généraux. À ce titre :

- Il définit et met en œuvre les politiques en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail et assure une veille réglementaire sur ces sujets ;
- Il met en œuvre et assure le suivi des programmes de travaux, de maintenance et de sûreté des biens immobiliers, des installations et des équipements ;
- Il apporte un appui logistique à l'ensemble des directions ;
- Il assure la réception, la distribution et l'expédition du courrier et des colis ;
- Il assure l'accueil physique et téléphonique du public.

3. Le pôle Budget et Finances

Il assure la préparation et l'exécution du budget (ressources et emplois), ainsi que de la clôture des comptes et la comptabilité de l'ordonnateur pour les recettes et les dépenses. À ce titre :

- Il ordonnance les dépenses et établit les titres de recettes ;
- Il gère le remboursement aux régimes d'assurance maladie des charges afférentes à l'accueil de leurs affiliés dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- Il gère les concours versés par la Caisse aux départements (APA, PCH, MDPH...) ;
- Il gère les subventions versées aux ARS au titre des plans d'aide à l'investissement ;
- Il gère les subventions versées aux acteurs du secteur médico-social au titre de la formation, de la professionnalisation et des actions innovantes.
- Il réalise des documents d'analyse et de synthèse budgétaire et financière en liaison avec les autres directions et assure la cohérence des études économiques et statistiques qui y concourent. Il assure le suivi de la trésorerie de la Caisse et procède au placement des excédents de trésorerie. Il réalise, en liaison avec les autres directions et les partenaires de la CNSA, des prévisions et évaluations relatives à l'évolution des recettes et des dépenses de la Caisse et à la place des financements de la Caisse dans le financement de la prise en charge de la perte d'autonomie.

Chacun des pôles est placé sous l'autorité d'un responsable de pôle.

4. Une cellule des marchés publics et de l'appui juridique.

Elle assure la conformité des achats passés par la Caisse à la réglementation de la commande publique et apporte ses conseils et son expertise juridiques à l'ensemble des directions. À ce titre :

- Elle instruit et gère les procédures de passation des marchés publics d'un montant égal ou supérieur à 40 000 euros HT. ;
- Elle rédige les marchés publics d'un montant égal ou supérieur à 40.000 euros HT ;
- Elle assiste et conseille les directions pour tous leurs achats ;
- Elle est en charge des questions juridiques afférentes à la vie de la Caisse.

5. Une cellule du contrôle interne.

Elle est chargée du contrôle et de l'audit internes de la Caisse, ainsi que de la préparation de la certification des comptes.

L'agence comptable de la CNSA est seule chargée :

- De la tenue de la comptabilité générale, la réalisation du compte financier et l'analyse financière associée.
- De la comptabilisation des valeurs inactives.

- De la prise en charge des ordres de recouvrer et de payer qui lui sont remis par les ordonnateurs.
- Du recouvrement des ordres de recouvrer et des créances constatées par un contrat, un titre de propriété ou tout autre titre exécutoire.
- De l'encaissement des droits au comptant et des recettes liées à l'exécution des ordres de recouvrer.
- Du paiement des dépenses, soit sur ordre émanant des ordonnateurs, soit au vu des titres présentés par les créanciers, soit de leur propre initiative.
- De la suite à donner aux oppositions à paiement et autres significations.
- De la garde et de la conservation des fonds et valeurs appartenant ou confiés aux directions de la CNSA sus nommées
- Du maniement des fonds et des mouvements de comptes de disponibilités.
- De la conservation des pièces justificatives des opérations transmises par les ordonnateurs et des documents de comptabilité.

Dans ce cadre, elle effectue les contrôles règlementaires prévus aux articles 20 et 21 du décret du 7 novembre 2012. L'agence comptable dispose d'un service de centralisation des factures placé sous l'autorité de l'agent comptable. Il est chargé des missions ci-après :

- Préparation et/ou coordination des actes de liquidation et d'ordonnancement pour les dépenses liées aux factures des fournisseurs ;
- Préparation et/ou coordination des actes de liquidation et d'ordonnancement pour les dépenses de subventions relatives au Plan d'aide à la modernisation (PAM) et au Plan d'aide à l'investissement (PAI) ;
- Suivi du délai de paiement.

3.2 RAPPEL DU CONTEXTE

L'organisation du SI est largement orientée sur les processus métier et le cœur de l'activité de la CNSA que sont la programmation et l'allocation de ressources d'une part, et l'animation du réseau d'autre part.

- L'activité « programmation et l'allocation de ressources » est aujourd'hui la plus étoffée en matière de SI, même si les outils déployés restent perfectibles en qualité et en stabilité, et si certaines briques doivent encore être comblées.
- L'activité animation du réseau est la plaque sur laquelle le plus grand nombre de projets sont à construire.

Ce constat a notamment pu être formalisé dans le cadre de la définition d'un schéma directeur du SI qui a conduit à l'urbanisation du système d'information, à partir de laquelle des niveaux de couverture des besoins ont été évalués.

Parallèlement à la mise œuvre du schéma directeur, plusieurs thématiques prioritaires accompagnent de manière transverse les activités de la DSI : en effet l'activité de la DSI étant principalement contrainte par les cycles et délais des métiers de la CNSA, le pilotage, mais aussi la qualité constituent des enjeux majeurs.

Par ailleurs, la sécurité constitue un point de vigilance particulier dans le maintien en condition opérationnelle et la construction des briques à venir. A cet effet, le RSSI de la CNSA a pour mission de veiller à la conformité des livrables du titulaire vis-à-vis des exigences de sécurité exprimées pour chaque projet.

3.3 CARTOGRAPHIE APPLICATIVE

Le SI actuel est urbanisé sur la base de domaines et sous-domaines, dont la vue applicative est structurée comme suit (le schéma suivant présente le périmètre de responsabilité du Titulaire ainsi que les activités connexes en lien avec le périmètre applicatif de la CNSA applicables à la date de rédaction du présent CCTP).

La CNSA travaille actuellement à la refonte de la cartographie. Le schéma de la cartographie applicative communiquée ci-dessous est une image de la cartographie de décembre 2019 de la CNSA.

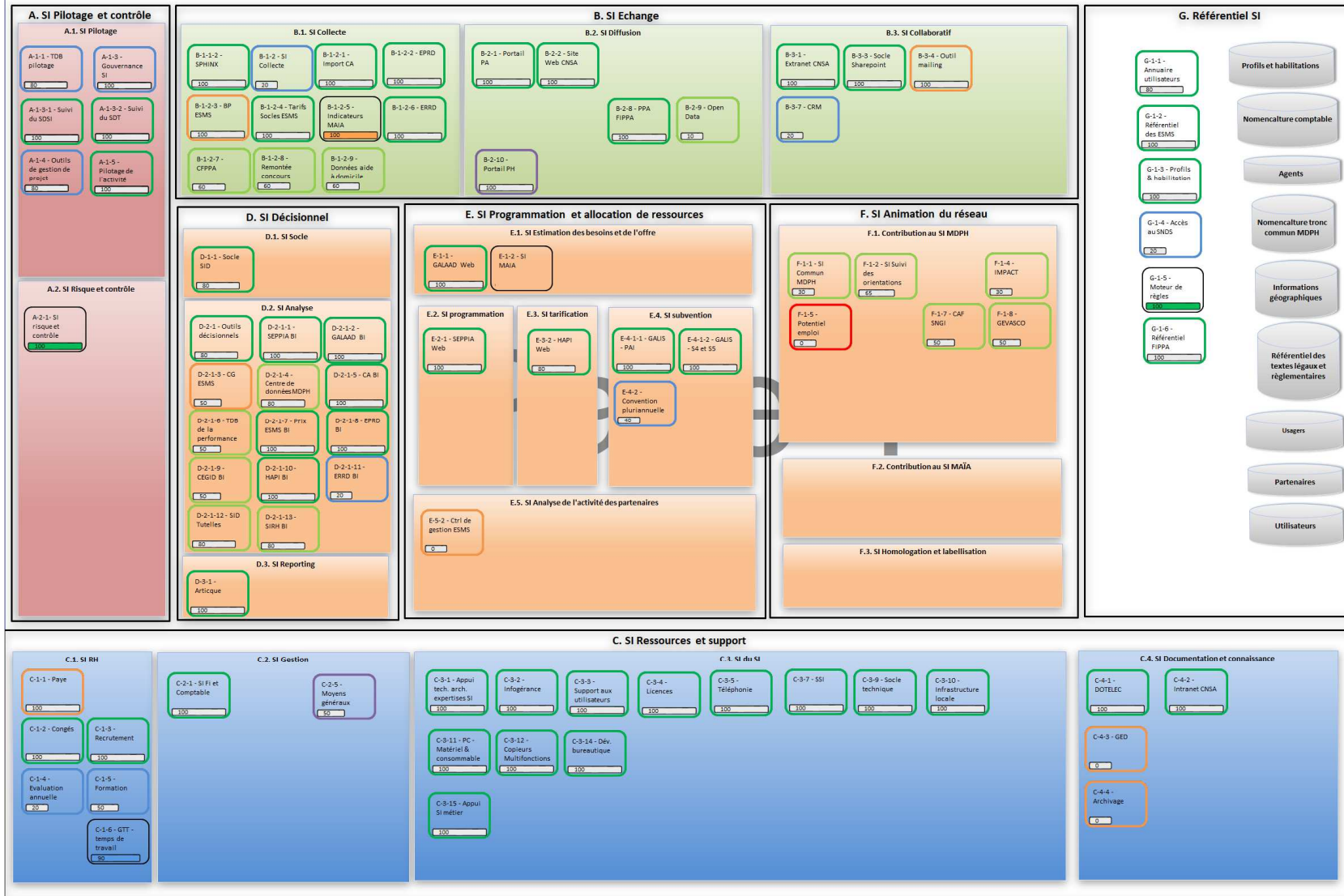
Les schémas « *Cartographie du Périmètre global de la CNSA* » et « *Cartographie du Périmètre global des activités du Titulaire et des activités connexes* » présentent les différents périmètres d'intervention (Titulaire, CNSA, Hébergeur, Support de niveau 1, AMOA et TRA).

Il est mis à jour et communiqué au Titulaire au plus tard lors de la notification du présent accord-cadre.

« *Cartographie du Périmètre global de la CNSA* »

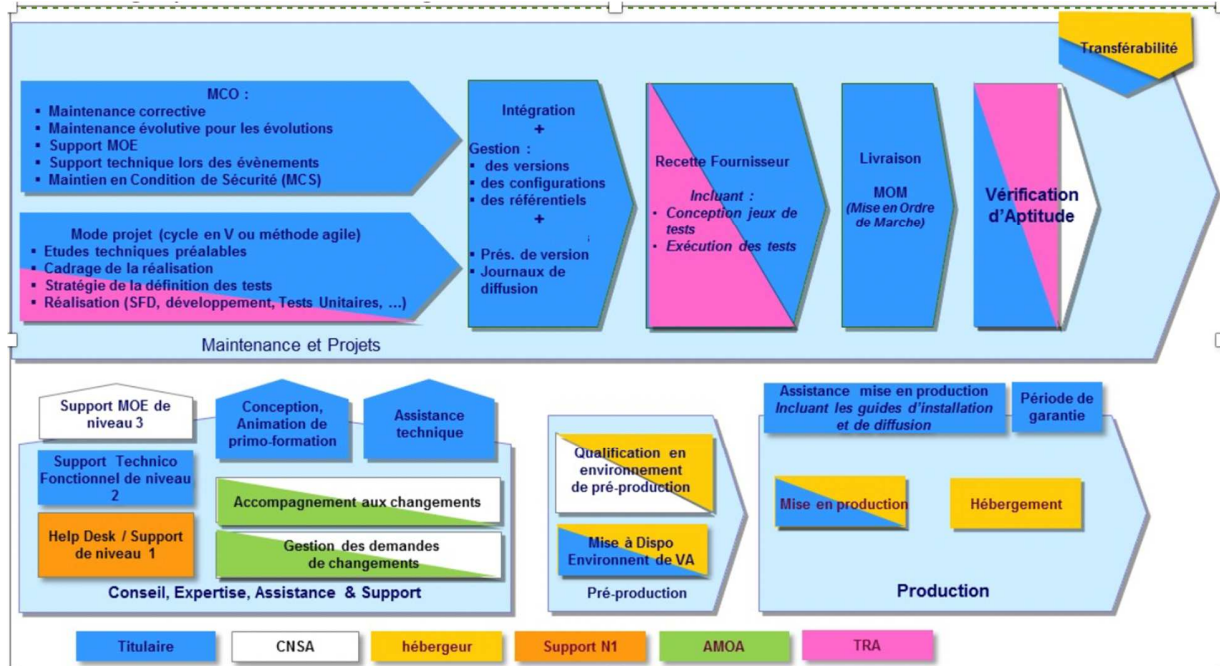
En étude	A prendre en charge
En build	Report ou stoppé
En run	Retiré

COUVERTURE APPLICATIVE - DECEMBRE 2019



Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

« Cartographie du Périmètre global des activités du Titulaire et des activités connexes »



3.4 ÉLÉMENTS DE VOLUMETRIE

A date, 4 marchés subséquents sont en cours à la CNSA sur les domaines/sous-domaines SI suivants avec la complexité actuelle associée définie dans le tableau ci-dessous.

Le périmètre applicatif à reprendre dans le présent accord-cadre est le suivant :

DOMAINE		SOUS-DOMAINE		APPLICATIONS	COMPLEXITE ACTUELLE
B	SI ECHANGE	B1	SI COLLECTE	IMPORT CA	SIMPLE
				IMPORT EPRD	SIMPLE
				IMPORT ERRD	SIMPLE
				PRIX ESMS	SIMPLE
				CONFERENCE DES FINANCEURS	SIMPLE
E	SI PROGRAMMATION ET ALLOCATION DE RESSOURCES	E1	SI ESTIMATION DE L'OFFRE ET DES BESOINS	GALAAD	MOYENNE
		E2	SI PROGRAMMATION	SEPPIA	MOYENNE
		E3	TARIFICATION	HAPI	COMPLEXE

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

F	SI ANIMATION DU RESEAU	F1	SI MDPH	CAT (Import MDPH)	MOYENNE
				LPI (Livret Parcours Inclusif)	MOYENNE

Sont exclus du périmètre applicatif du présent accord-cadre :

- SI COLLECTE (un outil qui a vocation à fédérer l'ensemble de nos dispositifs de collecte de données)
- SERVICES CENTRAUX (outils de gestion de nos référentiels de données – MDM, Portail d'Accès Sécurisé aux Services - PASS)
- SID (l'ensemble de nos dispositifs et solutions de d'analyse de données et de restitution)
- SITES WEB
- LES PROGICIELS

Recours aux marchés subséquents :

Toutefois, la CNSA se réserve la possibilité de recourir à ce support pour développer de nouveaux applicatifs ou des dérivés d'applicatifs existants dans le périmètre de cet accord-cadre.

4 MODALITES ET CONTRAINTES

Dans ce chapitre, la CNSA décrit l'ensemble des prestations attendues.

4.1 CARTOGRAPHIE DES ACTEURS DE L'ACCORD-CADRE

Les référents suivants sont des acteurs du présent accord-cadre :

- le Titulaire de l'accord-cadre ;
- le référent CNSA ;
- Le référent AMOA ;
- Le référent TRA (Tierce Recette Applicative) ;
- Le référent Hébergement ;
- Le référent Support de niveau 1.

Les référents ci-dessus peuvent être un agent de la CNSA ou bien le représentant titulaire d'un autre marché. A toute fin utile, la liste des référents nécessaire au titulaire pour la réalisation des prestations (CNSA, hébergement), ainsi que leurs coordonnées lui est communiquée lors des phases d'initialisation.

4.2 CARTOGRAPHIE DES ACTIVITES DE L'ACCORD-CADRE

Globalement, le Titulaire assure la réalisation des prestations suivantes :

- 1. Le Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) du parc applicatif sur le ou les domaine(s) et/ou sous domaine(s) dont il a la charge, incluant :**
 - la maintenance applicative (corrective, préventive) ;
 - la maintenance évolutive ;
 - la veille en maintien en condition de sécurité ;
 - l'assistance au support ;
 - la maintenance adaptative.
- 2. Des prestations de développements informatiques** des différentes solutions à construire, et leur maintenance, notamment le développement de nouveaux projets applicatifs du ou des domaine(s) et/ou sous-domaines, selon la méthodologie la mieux appropriée (Cycle en V ou méthodologie Agile) incluant notamment :
 - les études techniques préalables et spécifications ;
 - la conception et la réalisation de la solution ;
 - l'intégration des travaux réalisés par le Titulaire (ou par un tiers) ;
 - les opérations liées aux vérifications sur des environnements mis à disposition par le Titulaire, ou éventuellement par la CNSA (par le biais de son infogérant) ;
 - l'assistance de la mise en production des travaux réalisés.

4.3 MODELE ET CARTOGRAPHIE D'UNITES D'ŒUVRES

Les prestations attendues par le Titulaire sont :

- Des unités d'œuvre unitaires commandées par la CNSA, séparément les unes des autres et à survenance du besoin durant l'exécution du présent accord-cadre. Ces prestations font l'objet d'un découpage en Unités d'œuvre (UO). Certaines UO font appel à des prestations spécifiques mais ne peuvent pas être commandées séparément en dehors de l'UO concernée.
- Des unités d'œuvre « forfaitisées » qui sont commandées à survenance du besoin pour chaque application donnée par la CNSA.
- Des prestations récurrentes dites « transverses ». Ces prestations ne font pas l'objet d'un découpage en UO. L'exécution de ces prestations ne fait pas l'objet d'une commande spécifique par la CNSA. Ces prestations sont attendues et réalisées par le titulaire au fil de l'eau durant l'exécution de l'accord-cadre.

La fonction de support de niveau 1 et du support de niveau 3 est assurée par la CNSA à travers son outil interne d'IT Service Management (actuellement « GLPI »). Il prend en compte la globalité du parc applicatif.

Le Titulaire du présent accord-cadre et de ses éventuels marchés subséquents assure uniquement le support de niveau 2 du périmètre applicatif de la CNSA.

La description des prestations décrite dans les chapitres suivants correspond à un niveau d'exigence minimale attendue dans l'offre technique du titulaire.

4.3.1 Description du modèle d'unités d'œuvres et des prestations

Les tableaux ci-après décomposent les catégories de prestations attendues en UO ainsi que les modalités de commande et la référence aux chapitres explicatifs :

Prestation	Unité d'œuvre (UO)	Nomenclature de l'unité d'œuvre par niveau de complexité			Mode de commande de PUO	Modalité
		S	M	C		
Prise de connaissance / initialisation	Appropriation et initialisation d'une application	INIT-S	INIT-M	INIT-C	Unitaire	A survenance du besoin pour une application donnée
Maintenance applicative	Maintenance corrective	MC-S	MC-M	MC-C	Forfaitaire trimestriel	A survenance du besoin
	Maintenance corrective					
	Assistance technique de niveau 2	ATN2-FORF-1	ATN2-FORF-2	ATN2-FORF-3	Forfaitisé	A survenance du besoin
		ATN2-UNI-S	ATN2-UNI-M	ATN2-UNI-C	Unitaire	A survenance du besoin
	Maintenance adaptative					
	Mise à jour d'un composant applicatif	MA-MJCA-S	MA-MJCA-M	MA-MJCA-C	Unitaire	A survenance du besoin
	Migration d'un composant applicatif	MA-MGCA-S	MA-MGCA-M	MA-MGCA-C	Unitaire	A survenance du besoin
	Changement d'un système	MA-SE-S	MA-SE-M		Unitaire	A survenance

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

	d'exploitation					du besoin	
	Migration de base de données	MA-BD-S	MA-BD-M	MA-BD-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Maintenance Évolutive						
	Écran de mise à jour	ME-EMJ-S	ME-EMJ-M	ME-EMJ-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Écran de consultation	ME-EC-S	ME-EC-M	ME-EC-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Edition	ME-EDI-S	ME-EDI-M	ME-EDI-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Batch	ME-BCH-S	ME-BCH-M	ME-BCH-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Web service	ME-WS-S	ME-WS-M	ME-WS-E	ME-WS-C	Unitaire	A survenance du besoin
	Mode Projet (Cycle V ou Agile)						
	Avant-projet						
	Pré-étude technique de projet	PROJ-1-S	PROJ-1-M	PROJ-1-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Cadrage de la réalisation du projet	PROJ-2-S	PROJ-2-M	PROJ-2-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Conception fonctionnelle et technique détaillée	PROJ-3-S	PROJ-3-M	PROJ-3-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Réalisation de projet						
	Réalisation du projet en cycle en V	PROJ-4-S	PROJ-4-M	PROJ-4-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Réalisation du projet en mode Agile	PROJ-5-S	PROJ-5-M	PROJ-5-C	Unitaire	A survenance du besoin	
Conseils, expertises et études	Conseils et expertises	CEXP-S	CEXP-M	CEXP-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Études d'impact-Périmètre fonctionnel	EI-PF-S			Unitaire	A survenance du besoin	
	Études d'impact-Périmètre technique applicatif	EI-ENV-S	EI-ENV-M	EI-ENV-C	Unitaire	A survenance du besoin	
Service et prestations d'assistance technique à la vérification	Assistance à la définition d'une stratégie de tests de charge et de performance	TEST-1-S	TEST-1-M	TEST-1-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Réalisation de scripts de montée en charge	TEST-2-S	TEST-2-M	TEST-2-C	Unitaire	A survenance du besoin	
	Installation et configuration du matériel et des logiciels	TEST-3-S	TEST-3-M	TEST-3-C	Unitaire	A survenance du besoin	
Réversibilité	Réversibilité / transférabilité	REV-S	REV-M	REV-C	Forfaitisé	A survenance du besoin	

Prestations transverses

Le Titulaire assure pour le périmètre total du présent accord-cadre et de tous les éventuels marchés subséquents s'y rattachant, des prestations dites « *transverses* » et qui incluent :

- La gestion des intégrations
- La gestion des recettes usine
- La gestion du contrôle préalable à la Mise en Ordre de Marche (MOM)
- La gestion de la Mise en Ordre de Marche des logiciels (MOM)
- La gestion de la Mise En Production (MEP)
- La gestion du support à la Vérification d'Aptitude (VA)

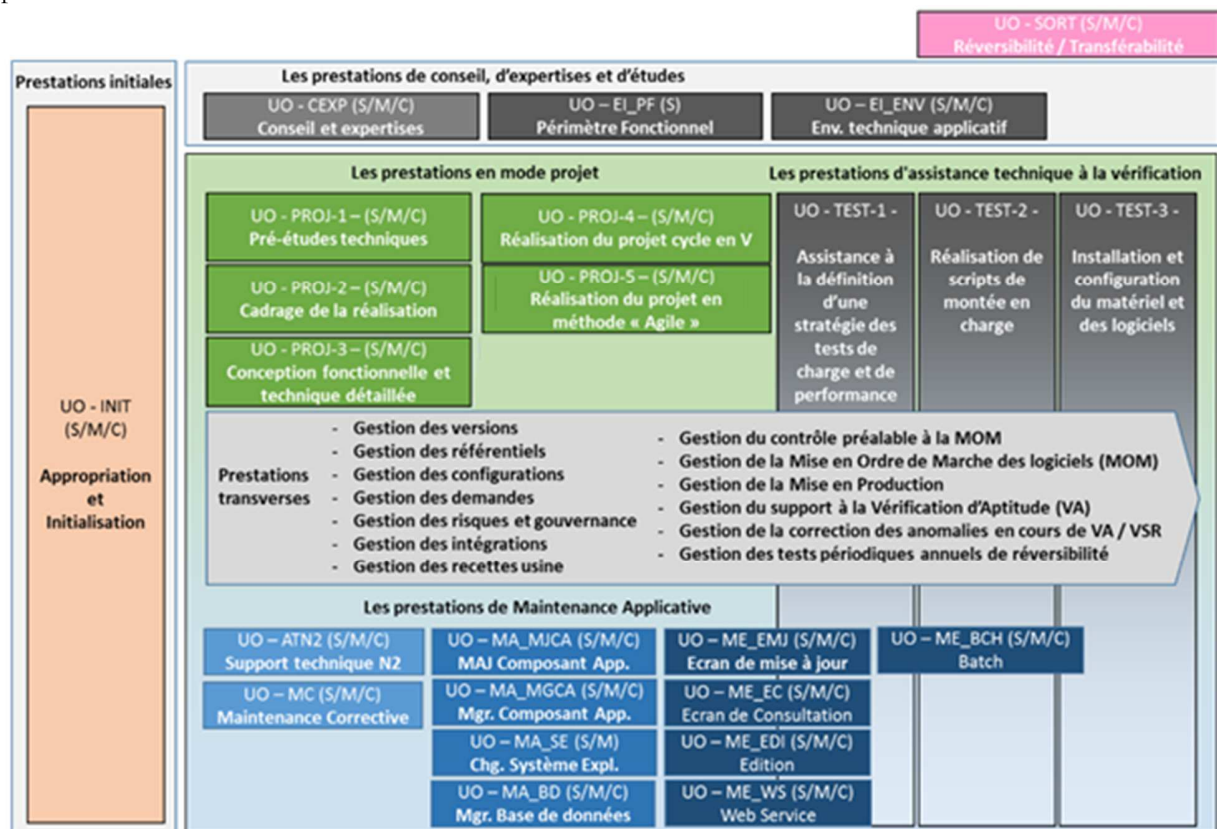
Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

- La gestion de la correction des anomalies en cours de VA ou VSR (garantie)
- La gestion des tests périodiques annuels de réversibilité
- La gestion des versions
- La gestion des référentiels
- La gestion des configurations
- La gestion des demandes
- La gestion des risques et la gouvernance

Ces prestations transverses sont intégrées dans le prix des unités d'œuvre du présent accord-cadre.

4.3.2 Cartographie des unités d'œuvres et des prestations

Ci-dessous la cartographie des Unités d'œuvres et des prestations spécifiques selon le modèle défini au chapitre précédent.



4.4 CONTRAINTES DE DEVELOPPEMENT

4.4.1 Standards et normes

Le Titulaire réalise les tâches dans le respect de l'état de l'art, des meilleures pratiques et des référentiels de la CNSA, présents et à venir, pour le respect des normes en matière de :

- ergonomie ;
- utilisation des outils de la CNSA et de ses référentiels ;
- développement applicatif ;

- performance applicative ;
- sécurité applicative ;
- charte graphique et de documentation (Cf. Annexe [A1], § Clauses environnementale et sociale

Le titulaire veillera dans le cadre de sa mission à optimiser ses déplacements dans un objectif de réduction de leur impact environnemental.

Le titulaire veillera à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, notamment en limitant l'impact de ses activités sur l'environnement tel que, par exemple, la mise en place d'une politique managériale en matière de développement durable, l'envoi numérique des documents et la limitation des impressions de documents à celles qui sont strictement nécessaires.

Le titulaire s'engage à proposer, pour l'exécution de l'accord-cadre, une action d'insertion par l'activité économique à destination de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Dans ce cadre, le titulaire respecte les engagements pris et définis dans son offre.

A l'issue de l'exécution de l'accord-cadre, un bilan de cet engagement est réalisé pour tenir compte de l'évolution des personnes en insertion dans l'entreprise ou le groupement d'entreprises.

Aussi, il est procédé au contrôle annuel de l'exécution des actions d'insertion pour lesquelles le titulaire s'est engagé.

A cet effet, le titulaire produit tous les trimestres tous les renseignements relatifs à la mise en œuvre de l'action : le(s) profil(s) des personnes concernée(s) ; la date d'embauche, le nombre d'heures réalisées, le type de contrat, le poste occupé. Le non-respect de ces obligations ou l'absence de remise des renseignements visés ci-dessus entraîne l'application d'une pénalité telle que prévue à l'article 13 du CCAP de l'accord-cadre.

-
- Annexes) ;
 - accessibilité (conservation du niveau RGAA) ;
 - Socle Interministériel de Logiciels Libres (SILL)ⁱ

{PP 1.} Standards et normes : Le candidat indique de manière synthétique quels dispositifs il préconise pour garantir le respect des normes de la CNSA.

La vérification de ces éléments est réalisée par les équipes de la CNSA. Le Titulaire doit tenir compte dans ses travaux des éventuelles observations ou remarques qui lui sont faites (et consignées par écrit).

Le suivi des travaux est exécuté au travers des comités techniques, et de comités de projets tels que prévus au présent accord-cadre.

Les niveaux d'accessibilité et de conformité RGS des applications dans le périmètre du présent accord-cadre doivent être, au minimum, maintenus lors des évolutions ou corrections effectuées par le Titulaire.

En particulier, les applications GALAAD et SEPPIA doivent, au minimum, conserver au fil des versions le niveau AA du RGAA 3.0 obtenu en 2019 ; quant aux autres applications du périmètre (HAPI, IMPORTS et CONFERENCE DES FINANCEURS), elles n'ont pas encore été adaptées pour améliorer leur niveau d'accessibilité.

4.4.2 Socles techniques de la CNSA

La réalisation d'une solution logicielle et des évolutions s'effectuent de préférence sur le socle de l'architecture technique et des outils de la CNSA dans leur version standard. L'annexe [A9] du présent CCTP décrit le référentiel d'architecture de la CNSA (document CNSA - AC TMA - Annexe A9 - fiches applications techniques.xlsx, onglet référentiel d'architecture).

4.4.3 Réalisation de projet en cycle en V

La réalisation d'un projet selon la méthodologie du cycle en V (PROJ-4) est basée sur les éléments produits lors de la prestation de cadrage du projet (UO PROJ-2) et de la prestation de définition des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (UO PROJ-3).

Les prestations sont décrites dans le détail de l'UO PROJ-4.

4.4.4 Réalisation de projets en méthodologie AGILE

Cette Unité d'œuvre PROJ-5 permet la réalisation d'un projet en méthode Agile exclusivement. Le détail des attendues de la CNSA est indiqué au présent document.

Les prestations sont décrites dans le détail de l'UO PROJ-5.

5 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues, données d'entrées¹, livrables, mode de commandes et délais des prestations du présent accord-cadre sont détaillés dans les paragraphes suivants. Le découpage en différentes tâches est détaillé pour faciliter la compréhension des attentes de la CNSA envers le Titulaire, ces phases sont néanmoins à réaliser en parallèle par le Titulaire.

Chaque prestation à réaliser est rattachée à une unité d'œuvre, à une nomenclature, à son mode de commande ainsi qu'aux livrables minimums attendus.

La valorisation de chaque critère de complexité est donnée dans l'annexe financière (BPU).

5.1 NIVEAU de complexité des unités d'œuvre

Le niveau de complexité des différentes unités d'œuvre est détaillé dans le détail des UO du présent document, tel que :

- « simple » (S),
- « moyen » (M),
- « complexe » (C)

La méthodologie attendue de calcul de la complexité d'une application et de la taille d'un projet est définie au chapitre « Processus d'estimation des travaux de maintenance évolutive et de projets » du présent CCTP.

5.2 PRESTATION INITIALE

L'unité d'œuvre (détaillée ci-après) correspond à une prestation qui peut être commandée séparément et faire l'objet d'une réalisation unitaire par le Titulaire. Seule la CNSA est en mesure de déclencher les UO suivant la réalisation d'une UO précédente.

L'unité d'œuvre « *Prise de connaissance / Initialisation* » correspond à une prestation d'entrée pour l'ensemble des applicatifs du présent accord-cadre ou de ses éventuels marchés subséquents.

Toute réalisation en relation avec une application est précédée d'une prestation d'initialisation et de prise de connaissance en relation avec le domaine applicatif concerné.

5.2.1 UO – INIT – Prise de connaissance et Initialisation

Définition globale de la prestation

<p>La prestation initiale correspond à la période de la prise de connaissance et d'appropriation des éléments applicables à une application donnée, au domaine ou au sous domaine, ainsi qu'à la mise en œuvre de la chaîne industrielle du Titulaire. Outre le fait de monter en compétence sur une application, cette étape permet au Titulaire :</p>

¹ Tous les entrants peuvent ne pas être indispensables. L'évaluation doit être faite au cas par cas et certaines UO peuvent être commandées sans tous les entrants contenus dans sa fiche descriptive. L'appréciation sera du ressort des deux parties.

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

<ul style="list-style-type: none">- De partager et de s'approprier les pratiques de la CNSA et de ses partenaires (normes et standards, organisation processus, méthodologies, outils, ...) et de proposer éventuellement des adaptations ou ajustements pour mieux organiser sa prestation.- De prendre connaissance des applications au périmètre.- De compléter éventuellement les connaissances fonctionnelles et techniques nécessaires.- D'acquérir, mettre en place et initialiser ses outils de pilotage et de suivi et d'élaborer la documentation nécessaire.			
Description détaillée de la prestation			
Étapes	Tâches		Livrables
1(*)	Initialisation		<ul style="list-style-type: none">- Planning ;- Matrice de compétences initialisée.
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Éléments contractuels	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Conduire les réunions d'initialisation ;- Finaliser l'équipe du Titulaire ;- Identifier la liste des formations nécessaires ;- Initialiser la matrice de compétences ; définir la « cible »- Élaborer un planning détaillé entrant dans le cadre du délai de la prestation de prise en main ;- Prendre en compte les environnements de production de la CNSA (infogérés) ;- Initialiser les outils de pilotage et de suivi de la prise en main ;- Initialiser les actions de mise en place de la logistique.	
2(*)	Mise en place du cadre de fonctionnement technique		<ul style="list-style-type: none">- Inventaire détaillé ;- Cartographie du périmètre ;- Environnements de la plateforme industrielle de services ;- Initialisation des outils (gestion de la configuration, gestion des livraisons, gestion des anomalies).
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Organisation de l'équipe du Titulaire ;	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Suivre la présentation effectuée par la CNSA ;- Mettre en place les environnements de développement et de recette du Titulaire ;- Réaliser l'analyse de risque et plan d'action.	
3(*)	Plan Management Projet (PMP) ou Plan d'Assurance Qualité (PAQ)		<ul style="list-style-type: none">- Bilan des activités ;- Difficultés rencontrées ;- PAQ / PMP ;- Apports d'éléments pour finalisation du PMP ou PAQ de la CNSA, si nécessaire ;- PGC ;- PGAC ;- Modèle de tableau de bord et indicateurs de services ;- Plan d'Assurance Sécurité et son annexe PCA/PRA.
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Éléments contractuels de la prestation du Titulaire ;- Documents applicables aux référentielles qualités de la CNSA.	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Participer à des réunions de travail ;- Mettre à jour le plan de management de projet si nécessaire de la CNSA en conformité avec la norme ISO 9001 et en respectant le CCAP et l'ensemble du CCTP.- Rédiger le Plan d'Assurance Sécurité ;- Définir les modalités de pilotage et de suivi ;- Etablir le plan de gestion de configuration (PGC)- Etablir le plan de gestion et d'amélioration continue (PGAC) ;- Etablir le plan de continuité et de reprise d'activité (PCA/PRA) ;- Proposer le modèle de tableau de bord de suivi des prestations et confirmer d'un commun accord avec la CNSA les indicateurs de services.	
(*) Les tâches de ces phases sont exécutées en parallèle			
{PP 2.} Fournir un exemple de PAQ en relation avec une prestation similaire.			
Prérequis de la CNSA			

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

Sous réserve de leur disponibilité, la CNSA fournit, en l'état :

- deux réunions d'information à la compréhension et aux enjeux de la CNSA ne pouvant dépasser 3 heures.

Outils spécifiques utilisés par le Titulaire

{PP 3.} *Le candidat précise les outils qu'il s'engage à utiliser pour mener à bien les prestations attendues, notamment concernant la gestion documentaire et de contenus, de la configuration, les gestions des livraisons, la gestion des incidents et des demandes. Pour chacun de ces outils, le candidat qualifie l'adéquation et les avantages de ces outils pour les prestations attendues.*

Modalités de mise en œuvre

UO – INIT –Prise de connaissance et Initialisation → Cette UO est forfaitisée et est commandée de manière unitaire pour une application donnée, à survenance du besoin.

Son niveau de complexité est établi sur les modalités et principes de calcul définis dans le § « Processus d'estimation des travaux de maintenance évolutive et de projets » appliqué au périmètre des applications concernées.

La valorisation de chaque critère de complexité est donnée dans l'annexe financière.

Délais de livraisons et de validation

Les délais de livraisons et de validations des livrables sont précisés lors de chaque commande.

5.3 PRESTATIONS EN MODE PROJET

Chaque Unité d'œuvre (détaillée ci-après) peut être commandée séparément et faire l'objet d'une réalisation unitaire par le Titulaire. Seule la CNSA est en mesure de déclencher les UO suivant la réalisation d'une UO précédente.

L'objectif des prestations en mode projet consiste via un ensemble d'Unités d'Œuvres en la réalisation de tout ou partie d'un projet souhaité par la CNSA.

Suite à une commande de la CNSA, la réalisation par le Titulaire de l'ensemble des UO du mode projet doit permettre la livraison et la sécurisation tant fonctionnelle que technique d'un projet de bout en bout.

L'illustration ci-dessous donne une indication d'enchaînement des prestations attendues garantissant la livraison d'un projet de bout en bout.

Le mode projet comporte des unités d'œuvre d'avant-projet de :

- pré-étude technique de projet,
- cadrage de la réalisation du projet,
- conception fonctionnelle et technique détaillées

Puis, selon le mode de développement choisi, le projet est mené avec la commande de l'unité d'œuvre projet cycle V ou de l'unité d'œuvre méthodologie Agile.

5.3.1 UO – PROJ-1 – Pré-études techniques de projet

Définition globale de la prestation			
La CNSA peut solliciter le Titulaire pour la production d'étude de type technique. Elles sont généralement destinées à aider la CNSA à parfaire des choix et arbitrages dans les phases amont d'un projet :			
<ul style="list-style-type: none"> - Études d'impact technique - Études Faisabilité / Risques - Etc. 			
Description détaillée de la prestation			
Phase	Tâches		Livrables
1(*)	Étude d'impact technique		- Dossier d'étude d'impacts techniques.
	Entrant	- Dossier d'études fonctionnelles préalables et points structurants.	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Explorer l'ensemble des composants directement ou indirectement concernés par les exigences fonctionnelles ; - Analyser et consigner les types d'impact ; - Émettre des préconisations en précisant les risques et les facteurs clés de succès et de trajectoires. 	
2(*)	Étude Faisabilité/Risques techniques		- Dossier d'étude de faisabilité et de risques techniques.
	Entrant	- Dossier d'études fonctionnelles préalables et points structurants	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les changements induits par les demandes en termes techniques et de coûts ; - Présentation des avantages et inconvénients (gains/efforts) sous forme de scénarii ; 	

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

		- Préconisations de Go/No Go et de trajectoires de mise en œuvre.	
{PP 4.} <i>Le candidat fournit la table des matières d'une étude technique préalable qu'il a déjà été amené à produire. Il précisera le contexte de cet exemple.</i>			
Prérequis de la CNSA			
Sous réserve de leur disponibilité, la CNSA fournit, en l'état : <ul style="list-style-type: none"> - Une réunion d'information à la compréhension et aux enjeux de la CNSA ne pouvant dépasser 3 heures ; - Une documentation d'expression de besoin ; - Une ressource est désignée par la CNSA comme référent du sujet permettant le recueil d'informations complémentaires, les orientations et la validation des éléments fournis par le Titulaire. 			
{PP 5.} <i>Le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.</i>			
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire			
{PP 6.} <i>le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.</i>			
Modalités de mise en œuvre			
UO – PROJ-1 – Pré-études techniques de projet → Cette UO est forfaitisée et est commandée de manière unitaire (selon son niveau de complexité), à survenance du besoin.			
{PP 7.} <i>le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.</i>			
{PP 8.} <i>le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité.</i>			
Cette UO est déclinée selon trois niveaux de complexité → Selon la taille et la complexité du périmètre et des enjeux décrits dans les réunions d'expression de besoin. La CNSA avec le Titulaire évaluent le nombre de réunions nécessaires pour décliner ce niveau de complexité :			
Niveau Complexité	Critères	Description des critères de complexité	
Simple	1 atelier	1 seul atelier pour recueillir l'ensemble des éléments.	
Moyen	2-3 ateliers	2 ou 3 ateliers sont nécessaires afin de préciser un besoin métier ou une contrainte technique moyennement complexe.	
Complexe	4-6 ateliers	4 à 6 ateliers sont nécessaires afin de préciser un besoin métier complexe ou une contrainte technique importante.	
La durée d'un atelier varie entre 2h à 4h. Un atelier peut être scindé sur 1 ou 2 jours. La valorisation de chaque niveau de complexité est donnée dans l'annexe financière. Les délais de livraison et de validation sont définis lors de chaque commande.			

5.3.2 UO – PROJ-2 – Cadrage de la réalisation du projet

Définition globale de la prestation		
<p>Préparer le lancement de la réalisation et du chiffrage du projet sur la base des travaux d'études préalables (ex : UO – PROJ-1) et d'une expression des besoins (CdC / SFG fournis par la CNSA).</p> <p>Dans le cadre de cette UO, le Titulaire fait une proposition à la CNSA quant à la méthodologie à mettre en œuvre pour la réalisation du projet entre les UOs PROJ-4 et PROJ-5.</p>		
Description détaillée de la prestation		
Étape	Tâches	Livrables
1	Définir les éléments constitutifs du projet ainsi que les modalités et le dispositif de réalisation.	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Études de projet ;- Spécifications fonctionnelles et techniques générales ;- Dossier d'architecture générale.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Valider les fonctionnalités à retenir ;- Analyser les solutions technologiques à réaliser ;- Évaluer les risques et les impacts du projet sur son environnement ;- Valider la méthodologie appropriée ;- Rédiger une note préparatoire de cadrage du projet avec ces éléments.
		<ul style="list-style-type: none">- Note préparatoire de cadrage du projet.

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

Réaliser l'étude de cadrage		
2	Entrant	- Étape 1 réalisée.
	Tâches	<p>Conduire les ateliers de cadrage, structurés sur 5 axes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. formalisation des besoins fonctionnels ; 2. sélection des technologies et des principes techniques de réalisation ; 3. estimation des composants nécessaires et de leur complexité conformément aux éléments de définition décrits au § « Processus d'estimation des travaux de maintenance évolutive et de projets ». 4. détermination des unités d'œuvre à commander tout au long du projet ; 5. élaboration globale du plan de financement décrivant les investissements, les coûts de fonctionnement et les revenus ou économies. <p>- Identification des risques projet majeurs.</p>
<p>- Comptes rendus des ateliers de cadrage ;</p> <p>- Dossier d'Architecture technique cible (DAT) ;</p> <p>- Méthode retenue ;</p> <p>- Plan financier ;</p> <p>- Initialisation de la matrice des risques du projet à ce stade de la prestation.</p>		
Élaborer le budget et définir les délais (voir détails ci-dessous)		
3	Entrant	<p>- Plan de management du projet / PAQ ;</p> <p>- Référentiel des exigences ;</p> <p>- Plan financier ;</p> <p>- Planning prévisionnel de réalisation du projet.</p>
	Tâches	<p>- Définir le budget prévisionnel pour la réalisation du projet, à partir des éléments d'estimation définis au § « Processus d'estimation des travaux de maintenance évolutive et de projets » ;</p> <p>- Indiquer et justifier les unités d'œuvre nécessaires au projet ;</p> <p>- Définir les délais de mise en œuvre et les jalons du projet ;</p> <p>- Élaborer le planning général prévisionnel.</p>
<p>- Dispositif projet ;</p> <p>- Planning de réalisation prévisionnel avec jalons ;</p> <p>- Évaluation des charges du projet (y compris pour la CNSA).</p>		

Prérequis de la CNSA

La CNSA fournit :

- Les éléments qui ont conduit à valider les études antérieures ;
- La disponibilité d'un chef de projet désigné, correspondant du Titulaire durant la réalisation du projet ;
- Le choix éventuel d'une méthodologie projet (Cycle en V / méthode agile) selon la préconisation du Titulaire et le choix définitif de la CNSA

{PP 9.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.

Outils et méthodes spécifiques utilisés par le Titulaire

{PP 10.} le candidat décrit quelle méthode il préconise pour mener à bien cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cette approche.

{PP 11.} le candidat indique quelle méthode simple et objective il préconise pour élaborer le chiffrage en fonction des différents critères de complexité qu'il a l'habitude de pratiquer.

{PP 12.} le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.

Modalités de mise en œuvre

UO – PROJ-2 – Cadrage de la réalisation du projet ➔ Cette UO est forfaitisée et est commandée de manière unitaire, à survenance du besoin.

{PP 13.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.

{PP 14.} le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité

Cette UO est déclinée selon trois niveaux de complexité → Selon la taille et la complexité du périmètre et des enjeux décrits dans les réunions d'expression de besoin. La CNSA avec le Titulaire évaluent le nombre de réunions nécessaires pour décliner ce niveau de complexité.

Niveau Complexité	Critères	Description des critères de complexité
Simple	1 atelier	1 seul atelier pour recueillir l'ensemble des éléments.
Moyen	2-3 ateliers	2 ou 3 ateliers sont nécessaires afin de préciser un besoin métier ou une contrainte technique moyennement complexe.
Complexe	4-6 ateliers	4 à 6 ateliers sont nécessaires afin de préciser un besoin métier complexe ou une contrainte technique importante.

La durée d'un atelier varie entre 2h à 4h. Un atelier peut être scindé sur 1 ou 2 jours.

La valorisation de chaque niveau de complexité est donnée dans l'annexe financière.

5.3.3 UO – PROJ-3 – Conception fonctionnelle et technique détaillée

Définition globale de la prestation		
Le Titulaire procède à la phase de conception des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées.		
Description détaillée de la prestation		
Étape	Tâches	Livrables
1 ^(*)	Rédiger le dossier de Spécifications Fonctionnelles Détaillées	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Note de cadrage (UO PROJ-2) ; - Disponibilité des experts métier de la CNSA.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Conduire les ateliers avec les experts métiers de la CNSA ; - Décrire de façon détaillée les exigences fonctionnelles : <ul style="list-style-type: none"> o Fonctionnalités à mettre en œuvre, données et règles de gestion ; o Maquettage des écrans ; o Modèles conceptuels des données, traitements ; o Interfaces fonctionnelles vis à vis des autres domaines ou des autres SI, et règles de gestion ; o Modalités fonctionnelles de reprise des données.
2 ^(*)	Rédiger le dossier de Spécifications Techniques Détaillées	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Note de cadrage (UO PROJ-2) ; - Dossiers de SFD (étape précédente) ; - Disponibilité des experts métier de la CNSA.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Conduire les ateliers avec les experts techniques de la CNSA ; - Décrire de façon détaillée les exigences non fonctionnelles : <ul style="list-style-type: none"> o Environnements de qualification, d'exploitation ; o Contraintes d'intégration et d'interfaçage avec les autres produits logiciels ; o Attentes en termes d'exploitabilité ; o Performances attendues et niveau de service requis (capacité fonctionnelle, fiabilité, facilité d'utilisation, rendement, maintenabilité, portabilité).
3	Rédiger les spécifications sur les développements complémentaires, les paramétrages, l'initialisation, la reprise de l'existant.	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Spécifications fonctionnelles générales validées - Disponibilité des experts métiers de la CNSA.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Conduire les ateliers sur la reprise de données avec les experts métier de la CNSA ; - Détailler les outils de reprise des données de l'existant (règles de reprise) ; - Définir les paramétrages et initialisations de l'application nécessaires ; - Préciser les outils complémentaires nécessaires (bouchons/générateur de données pour recette usine...) ; - Conduire les ateliers sur les Interfaces ; - Détailler les modalités et le contenu des interfaces.
4	Rédiger les dossiers d'architectures technique et applicative	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Note de cadrage (UO PROJ-2) ; - Les spécifications fonctionnelles générales (SFG) ; - Les pré-études techniques (UO PROJ-1) ; - Les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées ; - Disponibilité des experts métier de la CNSA.

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Rédaction du Dossier d'Architecture Technique du projet ;- Rédaction du Dossier d'Architecture Applicative du projet.	
(*) Les tâches de ces phases sont exécutées en parallèle			
L'ensemble des livrables de cette activité peut faire l'objet d'observations de la part de la CNSA.			
Prérequis de la CNSA			
Selon les éléments (documentaires ou techniques) en sa possession, La CNSA fournit :			
<ul style="list-style-type: none">- les travaux et documents existants ;- les précisions et détails sur les périmètres fonctionnels et techniques ;- la présentation des normes, chartes, méthodes, politiques et outils utilisés ou en vigueur au sein de l'organisme bénéficiaire et/ou au ministère ;- La CNSA identifie un chef de projet et/ou un responsable technique disponibles pour répondre aux questions et pour émettre des observations sur les livrables du Titulaire ;- La CNSA valide en « comité technique interne » les différents dossiers d'architecture remis par le Titulaire.			
{PP 15.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.			
Outils et méthodes spécifiques utilisés par le Titulaire			
{PP 16.} le candidat décrit quelle méthode il préconise pour mener à bien cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cette approche			
{PP 17.} le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.			
Modalités de mise en œuvre			
UO – PROJ-3 – Conception fonctionnelle et technique détaillée ➔ Cette UO est forfaitisée et est commandée de manière unitaire, à survenance du besoin.			
{PP 18.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.			
{PP 19.} Conceptions fonctionnelles et techniques détaillées : le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité.			
Cette UO est déclinée selon trois niveaux de complexité ➔ Selon la taille et la complexité du périmètre et des enjeux décrits dans les réunions d'expression de besoin. La CNSA avec le Titulaire évaluent le nombre d'ateliers nécessaires pour décliner ce niveau de complexité :			
Niveau Complexité	Critères	Description des critères de complexité	
Simple	1 atelier	1 seul atelier pour recueillir l'ensemble des éléments.	
Moyen	2-3 ateliers	2 ou 3 ateliers sont nécessaires afin de préciser un besoin métier ou une contrainte technique moyennement complexe.	
Élevé	4-6 ateliers	4 à 6 ateliers sont nécessaires afin de préciser un besoin métier complexe ou une contrainte technique importante.	
La durée d'un atelier varie entre 2h à 4h. Un atelier peut être scindé sur 1 ou 2 jours.			
La valorisation de chaque niveau de complexité est donnée dans l'annexe financière.			

5.3.4 UO – PROJ-4 - Réalisation du projet cycle en V

La réalisation d'un projet selon la méthodologie du cycle en V est basée sur les éléments produits lors de la prestation de cadrage du projet (UO PROJ-2) et de la prestation de définition des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (UO PROJ-3).

Les prestations décrites ci-dessous sont partie intégrante de l'UO PROJ-4. L'ensemble des prestations et livrables décrits ci-dessous sont attendus du Titulaire au titre des réalisations suite à une commande de l'UO PROJ-4.

L'UO PROJ-4 est composée de deux prestations indissociables de l'UO :

- La conception de scénarios de tests ;
- La réalisation.

5.3.4.1 Conception de scénarios de tests

Définition globale de la prestation		
<p>La conception de scénarios de test est constituée des activités de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation d'une recette ; - Réalisation de scripts de montée en charge (si besoin) ; - Installation et configuration du matériel et des logiciels (si besoin) ; - Aide à l'élaboration des tests de non-régression et plan de tests (si besoin) ; - Les activités sont définies lors de la phase de cadrage de la réalisation ➔ UO – PROJ-2. <p>L'objectif de cette prestation est d'organiser et de concevoir les scénarii de tests en prenant en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les exigences en termes d'enjeux et de risques ; - les responsabilités, les contributeurs, les engagements ; - le périmètre des travaux de recette ; - les moyens à disposition ; - le planning de réalisation du projet. 		
Description détaillée de la prestation		
Étapes	Tâches	Livrables
1	Cartographier l'application sous la forme d'items à tester.	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Architecture fonctionnelle de l'application ; - Exigences à tester.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les modules fonctionnels à tester ; - Définir l'arborescence fonctionnelle de test
2	Détermination de la criticité des exigences	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier de spécifications générales ; - Exigences à tester ; - Règles d'analyse des risques des exigences ; - Règle d'estimation de l'effort de test.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer une revue des exigences ; - Exprimer la sensibilité des éléments du logiciel (fonctionnels ou techniques, interfaces, ...), suivant un ou plusieurs critères ; - Déterminer la criticité des exigences en fonction des risques associés (fonctionnels, techniques...) ; - Déterminer la profondeur des tests ; - Prioriser les exigences ;
		<ul style="list-style-type: none"> - Tableau de synthèse de la criticité des exigences - Objectifs de test.

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

		<ul style="list-style-type: none"> - Définir les critères d'acceptabilité des tests ; - Cibler l'effort de tests à appliquer à chaque élément de l'applicatif (en tenant compte des impacts fonctionnels et techniques, des interfaces, ...). 	
3	Réaliser la rédaction du plan de tests afin de formaliser la stratégie retenue		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Stratégie de test ; - Objectifs de test ; - Planning projet de l'applicatif ou du composant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de test ; - Effort de test par item fonctionnel à tester ; - Tableau de synthèse de l'effort de test.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Estimer l'effort, les délais et les risques ; - Identifier les acteurs de test ; - Décomposer les fonctionnalités en cas de tests ; - Définir l'importance de chaque cas de tests au sein de la fonctionnalité qu'il couvre ; - Déterminer les phases et les types de test ; - Rédiger un plan de test ; - Exprimer les besoins en termes d'environnement et de données de test 	
4	Écrire les cas de tests		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Jeux de données brutes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cas de test ; - Matrice de couverture des exigences par les cas de test.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'impact des exigences sur les cas de test - Modifier et rédiger de nouveaux cas de test ; - Établir la matrice de couverture des exigences par les cas de test ; - Définir des critères d'extraction pertinents en tenant compte des besoins tant sur un plan qualitatif que quantitatif. 	
5	Valoriser les cas de test		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier de spécifications générales ; - Cas de test 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de test valorisées
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - A partir de la matrice de cas de tests, réaliser les fiches de tests (décomposition d'un cas de tests en différentes étapes de tests valorisées avec les données attendues) ; 	
6	Rédiger les procédures techniques indispensables au bon déroulement des activités, notamment en phase d'exécution de la campagne		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Processus projet de l'applicatif ou du composant ; - Procédure qualité de l'applicatif ou du composant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procédures techniques
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les entrants, activités, livrables et acteurs de test ; - Rédiger les procédures de test. 	
7	Initialiser les outils de test		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Plate-forme des outils de test prête et accessible ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de test opérationnels et accessibles
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Paramétrer les différents outils de tests utilisés durant l'exécution de la campagne de tests : paramétrage fonctionnel et de sécurité (profils et droits) ; 	

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

	- Rendre les outils accessibles.	
Prérequis de la CNSA		
Pas de prérequis CNSA		
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire		
<p>{PP 20.} le candidat décrit quelle méthode il préconise pour mener à bien cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cette approche.</p> <p>{PP 21.} le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour mener à bien cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.</p>		
Modalités de mise en œuvre		
<p>Cette activité de « Conception de scénarios des tests » est partie intégrante de l'unité d'œuvre UO – PROJ 4 et ne peut être commandée séparément en dehors de l'UO à laquelle elle se rattache.</p> <p>Cette UO est forfaitisée et globale à la réalisation d'un projet en cycle en V. Cette UO est commandée de manière unitaire, à la survenance du besoin.</p> <p>{PP 22.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.</p> <p>{PP 23.} le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité.</p> <p>Le niveau de complexité de cette prestation est celui de l'Unité d'œuvre « UO – PROJ-4 - Réalisation du projet cycle en V » à laquelle elle se rattache. Son niveau de complexité est établi sur les modalités et principes de calcul définis dans le § « Processus d'estimation des travaux de maintenance évolutive et de projets ».</p>		

5.3.4.2 Réalisation

Définition globale de la prestation		
Cette activité concerne la fabrication du code dans le respect des normes et procédures de qualité.		
Description détaillée de la prestation		
Étape	Tâches	Livrables
1(*)	Développer le projet	<ul style="list-style-type: none"> - Exécutables, composants connexes et documentations associées ; - Bilan des tests unitaires ; - Rapport d'analyse de la plateforme d'intégration continue.
	Entrant	
	Tâches	
2(*)	Mettre à jour les dossiers d'architectures et construire les dossiers d'installation et d'exploitation	

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Dossier de spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (UO PROJ-3) ;- Version initiale des dossiers d'architectures technique et applicative (UO PROJ-3) ;- Modèle conceptuel de données ;- Dossier d'architecture générale.	<ul style="list-style-type: none">- Dossier d'Architecture Technique (DAT) ;- Dossier d'Architecture Applicative (DAA) ;- Dossier d'Installation (DIN) ;- Dossier d'Exploitation (DEX) ;- Dossiers de conception ;- Modèle de classes logique (conception).
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Réaliser la conception détaillée des composants logiciels ;- Affiner la modélisation des données et génération du modèle physique de données ;- Mettre à jour les dossiers d'architectures technique et applicative ;- Rédiger les dossiers d'installation et d'exploitation.	
3(*)	Mettre à jour les référentiels		<ul style="list-style-type: none">- Référentiels d'exigences et de tests à jour.
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Référentiels d'exigences et de tests	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Mettre à jour les référentiels d'exigences et de tests.	
4	Intégration		
	L'intégration est réalisée en fin de cycle après la réalisation des corrections ou des évolutions et avant la recette usine.		
5	Conception des scénarii de test		
	Le principal objectif de la phase préparatoire est d'organiser et de concevoir les scénarii de tests en prenant en compte :		
	<ul style="list-style-type: none">- les exigences en termes d'enjeux et de risques ;- les responsabilités, les contributeurs, les engagements ;- le périmètre des travaux de recette ;- les moyens à disposition ;- le planning des opérations.		
6	Recette usine		
	La recette usine désigne la phase de tests d'une application avant sa Mise en Ordre de Marche sur la base du cahier de tests défini conjointement avec la CNSA.		
7	Assistance de la mise en production		
	L'assistance à la mise en production a pour objectif d'assister à la préparation de processus de mise en production ➔ Il s'agit ici pour le Titulaire d'initialiser le dossier de mise en production.		
8	Erreur ! Source du renvoi introuvable.		
	Le contrôle préalable à la Mise en Ordre de Marche (MOM) des logiciels est réalisé par le Titulaire sur les environnements de test qui seront utilisés pour la Vérification d'Aptitude de la CNSA (VA). Selon les résultats de ce contrôle, la CNSA peut refuser la déclaration de la mise en ordre de marche.		
9	Mise en Ordre de Marche (MOM)		
	La Mise en Ordre de Marche (MOM) des logiciels est réalisée par le Titulaire sur les environnements de test pour la Vérification d'Aptitude de la CNSA (VA).		
10	Corrections anomalies en cours de VA ou VSR (Garantie)		
	Les corrections des anomalies constatées en cours de Vérification d'Aptitude (VA) ou Vérification de Service Régulier (VSR) sont prises en charge par le Titulaire.		
(*) Les tâches de ces phases sont exécutées en parallèle			
Prérequis de la CNSA			
La CNSA fournit :			
<ul style="list-style-type: none">- Un chef de projet et un responsable technique CNSA doivent être disponibles pour répondre aux questions et pour émettre des observations sur les livrables du Titulaire ;			
{PP 24.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.			
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire			
{PP 25.} le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.			

Modalités de mise en œuvre

Cette activité de « Réalisation » est partie intégrante de « l'UO – PROJ-4 – Réalisation du projet cycle en V » et ne peut être commandée séparément en dehors de l'UO à laquelle elle se rattache. Cette UO est forfaitisée et globale à la réalisation d'un projet en cycle en V. Cette UO est commandée de manière unitaire, à la survenance du besoin.

{PP 26.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.

{PP 27.} le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité.

Le niveau de complexité de cette prestation est celui de l'Unité d'œuvre « UO – PROJ-4 - Réalisation du projet cycle en V » à laquelle elle se rattache. Son niveau de complexité est établi sur les modalités et principes de calcul définis dans le § «

Processus d'estimation des travaux de maintenance évolutive et de projets ».

La valorisation de l'UO – PROJ-4 déclinée par niveau est donnée dans l'annexe financière.

5.3.5 UO – PROJ-5 - Réalisation du projet en méthodologie de type « Agile »

La réalisation du projet en mode « Agile » est basée sur les éléments produits lors de la prestation de cadrage du projet (UO – PROJ-2).

La CNSA précise au Titulaire que la mise en œuvre de la méthode « Agile » (ex : Scrum) s'exerce dans le cadre d'une commande de l'UO PROJ-5 uniquement.

Les processus de réalisation d'un projet en mode Agile sont découpés en deux phases séquentielles dans le temps, chaque fin de phase étant marquée par un jalon clé.

Chacune des deux phases de l'UO PROJ-5 correspond à des prestations indissociables de l'UO :

- Phase de cadrage (UO – PROJ-2) ;
- Phase de réalisation d'un incrément ;

Un jalon clé est une évaluation de l'atteinte des objectifs fixés pour une phase.

Le début de la phase suivante est conditionné par la validation du jalon. La phase de réalisation d'un incrément est composée d'un nombre d'itérations fixé par la CNSA visant à couvrir l'ensemble des « cas d'usages » prévus dans le cadre de l'incrément. Dans le cas où un jalon de fin de phase n'est pas validé, un cas d'usage peut être lancé dans un nouvel incrément ou arrêté selon accord préalable de la CNSA.

Les prestations décrites ci-dessous sont partie intégrante de l'UO PROJ-5. L'ensemble des prestations et livrables décrits ci-dessous sont attendus du Titulaire au titre des réalisations suite à une commande de l'UO PROJ-5.

Les cas d'usage pour les phases de l'UO – PROJ-5 sont définis lors de la phase de cadrage.

Phase de « réalisation »

Définition globale de la prestation

Cette prestation consiste à réaliser l'incrément dans le respect de la méthode Agile de la CNSA. Les activités portent notamment sur la conception, la réalisation fonctionnelle et technique, l'ergonomie, etc. La durée d'un incrément est fixée par la méthodologie Agile en fonction du projet mené.

Description détaillée de la prestation

Étape	Tâches	Livrables
-------	--------	-----------

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

1	1 : Préparer		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Définition de 50 % des cas d'usage du Backlog par la CNSA lors de la première itération de l'incrément ; - Définition de 90 % des cas d'usage du Backlog par la CNSA au plus tard avant l'avant dernière itération de l'incrément ; - Dossier d'architecture technique 	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser et animer l'atelier de revue avec l'équipe projet (Titulaire et CNSA) ; - Mettre à jour la documentation des exigences : précisions et compléments des cas d'utilisation, règles de gestion, IHM. - Modéliser les classes et les sous-systèmes ; - Préparer les environnements pour les différentes itérations de construction ; - Concevoir et initialiser les tests unitaires ; - Concevoir les tests d'intégrations ; - Compléter les dossiers de conception. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compte rendu des ateliers de retour ; - Référentiel des exigences mis à jour ; - Backlog le cas échéant mis à jour. - Modèle de classe logique (conception) ; - Modèle conceptuel de données ; - Modèle physique de données ; - Diagramme de composants ; - Dossiers de conception.
2	2 : Réaliser		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Modèles de conception ; - Environnement de développement et d'intégration opérationnels ; - Plateforme d'intégration continue et d'analyse opérationnelle ; - Normes de développement. 	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser les développements du code ; - Réaliser les tests unitaires ; - Mesurer et auditer le code généré ; - Effectuer les tests d'intégration ; - Évaluer les tests d'intégration ; - Mesurer la couverture du backlog (nombre de cas d'usages réalisés et validés par la CNSA) - Documenter chaque itération ; - Participer à l'ensemble de la comitologie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Système exécutable complet référencé par une version opérationnelle (numéro de version incrémental en fin d'itération) ; - Bilans des tests unitaires ; - Rapport d'analyse de la plateforme d'intégration.
3	3 : Finalisation de l'incrément		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Version opérationnelle ; - Référentiel des exigences ; - Disponibilité des utilisateurs du groupe de travail. - Finalisation et validation de l'ensemble des cas d'usage réalisés 	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Corriger les anomalies résiduelles ; - Figurer les développements ; - Effectuer une démonstration de la version opérationnelle au groupe de travail ; - Recueillir le feedback (retour des utilisateurs) du groupe de travail ; - Rédiger le rapport de recette à partir du feedback (notamment l'ensemble des cas d'usages validés), qui sert de support au backlog de la prochaine itération ; - Mise à jour de la documentation ; - Le cas échéant, préparer l'incrément suivant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Liste des usages développés et testés - Documentation associée - Scripts et outils permettant de réaliser les tests de charge et de performance ; - Matrice de criticité des exigences ; - Rapport de recette.
4	4 : Définir la politique de sécurité		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Modèles des Procédures d'Exploitation et de Sécurité (PES) ainsi que du Plan de Continuité Informatique (PCI) applicables par la CNSA ; - Dossiers d'architecture générale et de conception finalisés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procédures d'Exploitation et de Sécurité (PES) ; - Plan de Continuité Informatique (PCI).

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

	Tâches	- Assistance à la rédaction du PES et du PCI auprès de la CNSA et de l'hébergeur ;	
5	5 : Définir les dossiers d'exploitation et d'installation		
	Entrant	- Dossiers d'architecture générale et de conception finalisés ; - Procédures d'installation et d'exploitation de l'hébergeur ; - Environnement d'intégration opérationnel.	- Dossier d'Installation (DIN) ; - Dossier d'Exploitation (DEX).
	Tâches	- Définir des variables de configuration globales ; - Rédiger le dossier d'installation ; - Tester le processus d'installation décrit ; - Rédiger du dossier d'exploitation ; - Tester les procédures d'exploitation décrites.	

Les critères d'évaluation permettant de valider ce jalon sont les suivants :

- la qualité de la réalisation est démontrée et suffisante pour commencer le déploiement ;
- les utilisateurs et exploitants sont préparés au changement et la démarche de mise en production est définie et partagée ;
- le Responsable Sécurité SI exploitant, Responsable de la Sécurité du SI, est identifié, et la procédure d'exploitation de sécurité et le plan de continuité informatique sont définis ;
- les estimations de coûts sont mises à jour et sont toujours acceptables par rapport aux gains attendus du projet.

La phase de transition peut être retardée au cas où ce jalon ne serait pas validé par la CNSA.

{PP 28.} le candidat indique la méthodologie agile proposée pour la réalisation de projet agile

{PP 29.} le candidat indique les prérequis nécessaires à la réalisation de cette prestation

{PP 30.} le candidat indique le dispositif, l'organisation et la méthodologie proposée

{PP 31.} le candidat indique les facteurs de risques ainsi que les facteurs clés de succès pour cette activité

5.4 PRESTATIONS TRANSVERSES

Les prestations dites « transverses » sont des prestations récurrentes à réaliser tout au long de l'accord-cadre par le Titulaire. Ces prestations ne sont pas « commandables » en tant que telles, leurs coûts sont à inclure dans chacune des prestations commandées sous forme d'Unités d'œuvres (unités d'œuvres de MCO ainsi que les unités d'œuvres du mode projet).

Le Titulaire est en charge des prestations décrites et détaillées dans les chapitres ci-dessous :

- Gestion des versions ;
- Gestion des référentiels ;
- Gestion des configurations ;
- Gestion des demandes ;
- Gestion des risques et gouvernance ;
- Gestion des intégrations ;
- Gestion des recettes usines ;
- Gestion du contrôle préalable à la MOM ;
- Gestion de la Mise en Ordre de Marche ;
- Gestion de la Mise En Production ;
- Gestion du support à la VA ;

- Gestion de la correction des anomalies en VA ;
- Gestion des tests de réversibilités.

5.4.1 Prestation « Gestion des versions »

Définition globale de la prestation		
La gestion de versions consiste à maintenir l'ensemble des versions des livrables documentaires et applicatifs.		
Description détaillée de la prestation		
Etape	Tâches	Livrables
1	Dépôt et copies locales	
	Entrant	- Liste des composants constituant le logiciel à gérer.
	Tâches	- Stocker les développements locaux des composants dans un espace commun.
2	Branches	
	Entrant	- Pas d'entrant
	Tâches	- Maintenir les anciennes versions du logiciel ; - Créer les nouvelles branches.
3	Conflit de modifications	
	Entrant	- Pas d'entrant
	Tâches	- Gérer les conflits de branche ; - Documenter les branches.
- Version des documents et composants à jour.		
Prérequis de la CNSA		
{PP 32.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette prestation.		
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire		
{PP 33.} le candidat décrit l'outil qu'il compte utiliser pour gérer les versions (techniques et documentaires). Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.		
Modalités de mise en œuvre		
Prestation de Gestion des versions ➔ Prestation effectuée par le titulaire « au fil de l'eau » sur l'ensemble des prestations sur la durée de l'accord-cadre. Cette prestation ne fait pas l'objet d'une commande.		

5.4.2 Prestation « Gestion des référentiels »

Définition globale de la prestation		
La gestion des référentiels consiste à administrer, maintenir et héberger les éléments constituant le code, la documentation, les jeux de test, ... d'une application existante ou d'une solution développée.		
Description détaillée de la prestation		
Etapes	Tâches	Livrables
1	Administrer les référentiels (gestion des droits d'accès, gestion des utilisateurs, ...). (Administration fonctionnelle)	- Référentiels opérationnels et accessibles.
	Entrant	
	Tâches	
2	Maintenir les référentiels (mise à jour des référentiels, ajout, suppressions, ...)	- Référentiels à jour validés.
	Entrant	
	Tâches	
3	Héberger les référentiels (Administration système)	- Référentiels administrés.
	Entrant	
	Tâches	
4	Initialisation des référentiels	- Référentiels initialisés.
	Entrant	
	Tâches	

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

Réversibilité des référentiels		
5	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Référentiels accessibles ; - Outils de gestion des référentiels opérationnels et accessibles ; - Équipe repreneurs.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre les référentiels ; - Vérifier les baselines et les configurations des référentiels - Auditer les référentiels ; - Documenter les référentiels et les baselines ; - Établir des rapports et des statistiques.
<ul style="list-style-type: none"> - États sur les référentiels ; - Rapports statistiques sur les référentiels. 		

Pré-requis de la CNSA

{PP 34.} *Le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette prestation.*

Outils spécifiques utilisés par le Titulaire

{PP 35.} *Précision sur les outils utilisés par le candidat.*

Modalités de mise en œuvre

Prestation de Gestion des référentiels ➔ Prestation effectuée par le titulaire « au fil de l'eau » sur l'ensemble des prestations sur la durée de l'accord-cadre. Cette prestation ne fait pas l'objet d'une commande.

5.4.3 Prestation « Gestion des configurations »

Définition globale de la prestation				
La gestion de configuration des applications et composants permet d'assurer la traçabilité des référentiels confiés au Titulaire mais également : <ul style="list-style-type: none">- la gestion des différents environnements (développement, test, etc.) ;- la gestion des versions du système d'information ;- la gestion de tous les livrables ;- la composition de l'architecture matérielle (en particulier, plateformes et contexte réseau) et logicielle (en particulier, versions et paramétrages des progiciels, logiciels, SGBD et systèmes d'exploitation utilisés). <u>Contrainte de Sécurité</u> : Le Titulaire est tenu d'assurer la sécurité des développements conformément à l'état de l'art dans chacune des technologies mises en œuvre. Toutefois le Titulaire n'est pas autorisé à faire évoluer la version des logiciels contribuant aux plateformes de développement de la CNSA sans en avoir préalablement obtenu son autorisation.				
Description détaillée de la prestation				
Étapes	Tâches	Livrables		
1	Gestion de configuration du SI	<ul style="list-style-type: none">- Outil de gestion ;- Tableau de bord en nouvelle version de suivi de la configuration du S.I ;- Au besoin, le Plan de Gestion de Configuration (PGC) mis à jour.		
	<table><tr><td>Entrant</td><td><ul style="list-style-type: none">- Outil de gestion de configuration opérationnel ;- Plan de gestion de configuration applicable.</td></tr><tr><td>Tâches</td><td><ul style="list-style-type: none">- Gérer les versions des environnements de développement, de recette, de production, ...- Gérer les versions du système d'information ;- Gérer les versions de l'ensemble des livrables : livrables logiciels et documentaires.</td></tr></table>		Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Outil de gestion de configuration opérationnel ;- Plan de gestion de configuration applicable.
Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Outil de gestion de configuration opérationnel ;- Plan de gestion de configuration applicable.			
Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Gérer les versions des environnements de développement, de recette, de production, ...- Gérer les versions du système d'information ;- Gérer les versions de l'ensemble des livrables : livrables logiciels et documentaires.			
2	Pilotage de la gestion de configuration	<ul style="list-style-type: none">- Rapport de revue de configuration de référence et de compatibilité.		
	<table><tr><td>Entrant</td><td><ul style="list-style-type: none">- Tableau de bord de suivi de configuration qui intègre la dernière configuration de référence des applications et composant ;- Plan de gestion de configuration à jour et applicable.</td></tr><tr><td>Tâches</td><td><ul style="list-style-type: none">- Réaliser le pilotage de l'activité : définition des branches de configuration de développement, d'intégration, et de recette ; planification des points de resynchronisation des branches de configuration ;- Effectuer les revues périodiques de configurations (notamment en phase d'intégration de version majeure du S.I.) : conformité de compatibilités inter composants, inter-applicatifs, etc.</td></tr></table>		Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Tableau de bord de suivi de configuration qui intègre la dernière configuration de référence des applications et composant ;- Plan de gestion de configuration à jour et applicable.
Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Tableau de bord de suivi de configuration qui intègre la dernière configuration de référence des applications et composant ;- Plan de gestion de configuration à jour et applicable.			
Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Réaliser le pilotage de l'activité : définition des branches de configuration de développement, d'intégration, et de recette ; planification des points de resynchronisation des branches de configuration ;- Effectuer les revues périodiques de configurations (notamment en phase d'intégration de version majeure du S.I.) : conformité de compatibilités inter composants, inter-applicatifs, etc.			
Prérequis de la CNSA				
{PP 36.} <i>Le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette prestation.</i>				
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire				
{PP 37.} <i>Le candidat indique quel outil de gestion de la configuration il compte utiliser pour gérer cette prestation.</i>				
Modalités de mise en œuvre				
Prestation de Gestion des configurations ➔ Prestation effectuée par le titulaire « au fil de l'eau » sur l'ensemble des prestations sur la durée de l'accord-cadre. Cette prestation ne fait pas l'objet d'une commande.				

5.4.4 Prestation « Gestion des demandes »

Définition globale de la prestation		
Les demandes de maintenance sont de 3 types : <ul style="list-style-type: none">- Une demande d'information ;- le constat d'un incident (dysfonctionnement) ;- une demande d'évolution.		
Description détaillée de la prestation		
Etapes	Tâches	Livrables
1	Collecte des demandes	
	Entrant	- Demandes sélectionnées par la CNSA.
	Tâches	- Collecter et enregistrer les nouvelles demandes.
2	Analyser les demandes	
	Entrant	- Nouvelles demandes.
	Tâches	- Analyser les nouvelles demandes et estimer leur méthode de traitement (Maintenance Applicative, Projet, Paramétrage, ...) ;
		- Quantifier le travail pour traiter les nouvelles demandes ; - Aider à l'arbitrage de la priorisation des demandes.
3	Suivi des demandes	
	Entrant	- Nouvelles demandes.
	Tâches	- Suivre l'avancement des demandes ; - Clore les demandes suite aux résultats des vérifications de la CNSA.
- Outil de gestion ; - Tableau de bord de suivi ; - Tableau de suivi des cycles de MCO (taux de qualité).		
Pré-requis de la CNSA		
{PP 38.} <i>Le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette prestation.</i>		
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire		
Le Titulaire met en œuvre un outil accessible depuis la CNSA de gestion des demandes.		
{PP 39.} <i>Le candidat indique quel outil de gestion des demandes et des incidents il propose pour la bonne conduite des prestations décrites dans le présent CCTP.</i>		
Modalités de mise en œuvre		
Prestation de Gestion des demandes ➔ Prestation effectuée par le titulaire « au fil de l'eau » sur l'ensemble des prestations récurrentes de TAM sur la durée de l'accord-cadre. Cette prestation ne fait pas l'objet d'une commande.		

5.4.5 Prestation « Gestion des Intégrations »

Définition globale de la prestation			
<p>Les correctifs, les évolutions ou les projets font l'objet d'une intégration. Cette intégration consiste à récupérer les différents paquets d'un cycle afin de constituer un paquet unique cohérent capable de s'intégrer au système d'information.</p> <p>La vérification de l'intégration comprend plusieurs volets :</p> <ul style="list-style-type: none">- les tests d'intégration technique ;- les tests d'intégration « deux à deux » dont l'objectif est de vérifier les interactions entre les objets du périmètre du cycle et les objets de leur environnement direct. <p>Les tests d'intégration débutent par des tests de recevabilité pour s'assurer que le paquet est suffisamment mature pour être testé.</p>			
Description détaillée de la prestation			
Etapes	Tâches		Livrables
1	Constitution du paquet du cycle		<ul style="list-style-type: none">- Paquet du cycle- Documentation du paquet (dossiers de Spécifications, d'architecture et codages)
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Fin du projet ou du cycle	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Constituer un paquet unique à partir des paquets livrés ;- Rédiger ou actualiser la documentation du paquet du cycle.	
2	Réalisation des tests d'intégration (technique, et deux à deux)		<ul style="list-style-type: none">- Stratégie de test d'intégration- Plan de test d'intégration- Référentiel de test à jour- PV des tests d'intégration
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Paquet du cycle ;- Exigences à tester ;- Environnements de test ;- Données de test.	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Organiser et planifier les tests ;- Concevoir ou actualiser les tests d'intégration ;- Définir les bouchons et injecteurs ;- Exécuter les tests et gérer les anomalies ;- Etablir un bilan des tests d'intégration.	
Prérequis de la CNSA			
NA			
Mise en œuvre			
<p>La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.</p> <p>{PP 40.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.</p> <p>{PP 41.} le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité.</p>			
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire			
<p>{PP 42.} le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour mener à bien cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.</p>			

5.4.6 Prestation « Gestion des recettes usine »

Définition globale de la prestation		
<p>La recette usine désigne la phase de tests d'une application avant son contrôle préalable et sa Mise en Ordre de Marche sur la base du cahier de tests défini conjointement avec la CNSA.</p> <p>Plus généralement, elle regroupe toutes les méthodes mises en œuvre dans l'optique d'améliorer la qualité d'une application, que ce soit par des tests de fonctionnalités, des choix techniques (simplification du code, commentaires, etc.) ou même des problématiques d'interface.</p> <p>Sauf explicitement stipuler par la CNSA, les environnements de test fournisseurs sont les environnements de test du Titulaire.</p> <p>Sauf stipulation contraire, les environnements de test du Titulaire sont accessibles par la CNSA lors de cette phase.</p>		
Description détaillée de la prestation		
Etapes	Tâches	Livrables
1	Spécifier la recette usine	
	Entrant	- Aide à la définition du plan de test effectué
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer les phases et les types de test ; - Rédiger un plan de test; - Définir les procédures de test ; - Déterminer la priorité des cas de test ; - Rédiger ou actualiser les cas de test ; - Exprimer les besoins en termes d'environnement et de données de test à fournir par la CNSA.
2	Concevoir et préparer la recette usine	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de test; - Référentiel de test (données de test); - Environnements de test disponibles.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Valoriser les cas de test ; - Instancier les données de test ; - Vérifier & initialiser les environnements de test
3	Exécution (Contrôle)	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Environnements et données de test fournisseur disponibles et accessibles ; - Outils de test opérationnels et accessibles.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifier les prérequis à l'exécution des tests ; - Exécuter les tests ; - Gérer les anomalies ; - Rédiger un bilan de test.
4	Pilotage de la recette usine	
	Entrant	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Établir des rapports d'avancement de test ; - Animer des réunions de pilotage avec la CNSA
Prérequis de la CNSA		
NA		
Mise en œuvre		

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.

{PP 43.} *le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.*

{PP 44.} *le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité.*

Outils spécifiques utilisés par le Titulaire

{PP 45.} *le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour mener à bien cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.*

5.4.7 Prestation « Gestion du contrôle préalable à la MOM »

Définition globale de la prestation			
Le contrôle préalable par le Titulaire précède la mise en ordre de marche (MOM) des logiciels. Il est réalisé sur les environnements de test qui sont utilisés pour la Vérification d'Aptitude de la CNSA (VA).			
Description détaillée de la prestation			
Phases	Tâches	Livrables	
1	Exécution (Contrôle)		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Environnements et données de test fournisseur disponibles et accessibles ;- Outils de test opérationnels et accessibles.	<ul style="list-style-type: none">- Résultat des tests- Anomalies- Bilan de test- PV de contrôle
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Vérifier les prérequis à l'exécution des tests ;- Exécuter les tests ;- Gérer les anomalies ;- Rédiger un bilan de test.- Rédiger le PV de contrôle	
Le Titulaire remet un procès-verbal de contrôle à la CNSA et lui indique les demandes non fournies et/ou KO. La CNSA a la possibilité d'accepter ou non la déclaration de la mise en ordre de marche si la CNSA estime que des demandes primordiales ne sont pas fournies ou ne fonctionnent pas.			
Prérequis de la CNSA			
{PP 46.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.			
Mise en œuvre			
La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.			
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire			
{PP 47.} le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.			

5.4.8 Prestation « Gestion de la Mise en Ordre de Marche »

Définition globale de la prestation		
La mise en ordre de marche (MOM) des logiciels est réalisée par le Titulaire sur les environnements de test qui sont utilisés pour la Vérification d'Aptitude de la CNSA (VA).		
Description détaillée de la prestation		
Phases	Tâches	Livrables
1	Préparation de la mise en ordre de marche (MOM)	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Paquet intégrant l'ensemble des corrections, évolutions ou projets. - Accord de la CNSA d'acceptation du PV de contrôle
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Informer au préalable la CNSA dans les délais des préavis d'alerte mentionnés supra au § (11.1.1 Gestion des alertes et de crise) - - - Périodes et délais.
2	Déclaration de la mise en ordre de marche (MOM)	
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir effectué la recette usine
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour les documents associés ; - Elaborer les scripts d'installation et du mode opératoire associé ; - Installer le package en environnement de vérification ; - Mettre à jour la base de gestion de version.
<p>Le Titulaire remet un procès-verbal de mise en ordre de marche à la CNSA et lui indique s'il sera présent aux opérations de vérification.</p> <p>A chaque mise en ordre de marche de cycle, les livrables associées sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mise à jour de la documentation technique et fonctionnelle de l'application, - les résultats tests fournisseurs avec les contrôles de non-régression basés sur le cahier de tests, - la documentation de suivi de chaque correction, détaillant l'anomalie constatée et l'ensemble des travaux réalisés, reprise sous forme de commentaire dans chaque source, - la préparation des scripts d'installation et du mode opératoire, - la gestion des versions des composants et de l'application, - le maintien du référentiel des objets et composants du périmètre applicatif, - le bon de livraison. 		
Prérequis de la CNSA		
La CNSA fournit :		
{PP 48.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.		
Mise en œuvre		
La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.		
{PP 49.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.		
{PP 50.} le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité		
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire		

{PP 51.} *le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.*

5.4.9 Prestation « Gestion de la Mise En Production »

Définition globale de la prestation			
L'assistance à la mise en production (MEP) a pour objectifs de préparer et de contrôler le processus de MEP :			
<ul style="list-style-type: none">- le principe des mises en production des cycles réalisés par l'hébergeur ;- les documents devant être fournis par le Titulaire et nécessaires aux mises en production.			
Les documents types à fournir à l'hébergeur sont recensés lors de la prestation initiale.			
Description détaillée de la prestation			
Étape	Tâches		Livrables
1	Lister les vérifications des prérequis		<ul style="list-style-type: none">- Guides d'installation :<ul style="list-style-type: none">o Matériels et logiciels à acquériro Liste des vérifications des prérequis, ...
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Dossier d'architecture technique ;- Dossier de sécurité	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Définir et qualifier la version de l'application à installer- Identifier les prérequis : plateforme matérielle et logicielle, version et contrat de service des applications en interface, version et qualité de la base de données ;- Identifier les moyens de vérification des prérequis.	
2	Qualifier les correctifs disponibles		<ul style="list-style-type: none">- Guides de diffusion- Plan de test- Données de test des correctifs- Critères de vérification
	Entrant		
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Définir les tests des correctifs et les données de test associées ;- Définir les critères de vérification de la bonne application des correctifs ;- Définir l'exécution des tests de correctifs.	
3	Fournir selon les exigences calendaires de l'hébergeur les documents préparatoires et définitifs		<ul style="list-style-type: none">- Dossier d'installation- Dossier d'exploitation
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Dossier d'architecture technique du SI.	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Mettre à jour le dossier d'installation et d'exploitation.	
4	Apporter la preuve que de nouvelles vulnérabilités ne sont pas introduites		<ul style="list-style-type: none">- Rapport d'audit de code sur la vulnérabilité
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Dossier d'architecture technique et de sécurité ;	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Collecter les données et consolider les résultats ;- Analyser et rédiger le rapport d'audit ;- Extraire un plan d'actions.	
Prérequis de la CNSA			
{PP 52.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.			
Mise en œuvre			
La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.			
{PP 53.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.			
{PP 54.} le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité			
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire			
{PP 55.} le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.			

5.4.10 Prestation « Gestion du support à la Vérification d'Aptitude (VA) »

Définition globale de la prestation		
Cette activité permet d'assister les personnes en charge des vérifications au démarrage et tout le long des vérifications.		
Description détaillée de la prestation		
Étape	Tâches	Livrables
1	Présenter les évolutions	<ul style="list-style-type: none">- Présentation des évolutions livrées sur document type Powerpoint- PV d'intervention
	Présentation des évolutions aux personnes en charge des vérifications.	
2	Former les personnels aux évolutions	
	Formation des personnes en charge des vérifications aux évolutions ou aux nouvelles fonctions ;	
3	Assister les personnes lors de la vérification	
	L'assistance a pour but de faciliter la compréhension des évolutions et des scripts de test et de qualifier les questionnements des participants à la vérification;	
4	Prendre en compte les anomalies et complète leur description si besoin	
	Prise en compte, rédaction et envoi rapide des corrections des anomalies à l'équipe en charge de les corriger.	
Prérequis de la CNSA		

{PP 56.} *Support à la Vérification d'Aptitude (VA) : le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.*

Mise en œuvre

La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.

{PP 57.} *Support à la Vérification d'Aptitude (VA) : le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.*

{PP 58.} *Support à la Vérification d'Aptitude (VA) : le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité*

Outils spécifiques utilisés par le Titulaire

{PP 59.} *{PP 2.} Support à la Vérification d'Aptitude (VA) : le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.*

5.4.11 Prestation « Corrections anomalies en cours de VA ou VSR (garantie) »

Définition globale de la prestation			
Les corrections des anomalies constatées en cours de Vérification d'Aptitude (VA) ou Vérification de Service Régulier (VSR) sont prises en charge par le Titulaire.			
Description détaillée de la prestation			
Étape	Tâches		Livrables
1 ^(*)	Recenser les anomalies constatées		<ul style="list-style-type: none">- Liste des demandes traitées dans le cycle en cours ou le cycle suivant- Planning
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Liste des anomalies constatées- Résultats des tests	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Diagnostique des demandes ;- Analyse d'impact ;- Priorisation- Établissement de la liste des demandes traitées dans le cycle en cours ou le cycle suivant	
2	Réaliser les correctifs des anomalies constatées lors des Vérifications d'Aptitude dans le cycle en cours		<ul style="list-style-type: none">- Correction- Dossier de test- MOM
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Liste des anomalies constatées	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Prise en compte de la demande & acquittement ;- Vérification de la complétude de la demande ;- Recherche de la source de l'incident ;- Reproduction de l'incident ;- Correction de l'anomalie ;- Tests unitaires et de non-régression ;- Mise à jour de la documentation ;	
3	Réaliser les correctifs des anomalies constatées lors de la Vérification de Service Régulier dans le cycle suivant.		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Liste des anomalies constatées- Cycle de maintenance défini	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Réaliser les étapes d'un cycle de maintenance (cf. § : «Prestations de Maintenance Applicative »)	
^(*) Cette phase est effectuée en parallèle des deux autres phases, tout au long de l'activité			
<p>Les évolutions, corrections ou projets réalisées par le Titulaire font l'objet d'une garantie d'une durée définie de un an. La CNSA détermine seule le caractère bloquant ou non d'un dysfonctionnement. Le Titulaire ne peut contester cette vérification.</p> <p>La correction doit être assurée pour tous les dysfonctionnements qui auront fait l'objet d'une demande d'intervention de la part de la CNSA au cours de cette période de garantie.</p> <p>Si la garantie de commandes n'est pas achevée à la date de fin de l'accord-cadre, elle se poursuit après cette date jusqu'à la fin période de garantie.</p> <p><u>Incident bloquant</u></p> <p>Incident de fonctionnement bloquant le déroulement d'une ou plusieurs fonctionnalités et affectant l'intégralité des données.</p> <p>C'est une anomalie qui, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">- Provoque l'arrêt complet d'une des applications ou de l'une des fonctionnalités d'une des applications.- Produit un résultat erroné pour au moins une des fonctions importantes d'une des applications. <p><u>Incident majeur</u></p> <p>Incident autorisant le fonctionnement partiel d'une ou plusieurs procédures de gestion et qui peut être contourné par l'utilisateur, mais avec des performances dégradées.</p> <p>C'est une anomalie qui, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">- restitue des données erronées ;- ou affecte l'utilisation de fonctionnalités- ou produit un résultat fonctionnel erroné ;- ou rend une fonctionnalité indisponible pour l'utilisateur.			

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

Incident simple

Incident qui n'entre pas dans l'une des deux catégories ci-dessus et qui affecte la conformité d'une des applications dans ses composantes mineures. C'est une anomalie qui, notamment :

- produit un fonctionnement dégradé sur des aspects purement ergonomiques, graphiques ou de « confort » pour l'utilisateur ;
- n'entache pas de façon significative le bon fonctionnement d'une fonctionnalité.

Le délai d'intervention regroupe les actions suivantes :

- La prise en compte de l'anomalie par le Titulaire ;
- L'analyse de l'anomalie par le Titulaire ;
- la validation de la qualification par le Titulaire ;
- cette qualification pourra être réexaminée par le Titulaire et la CNSA ;
- la recherche d'une solution de contournement, si l'anomalie ne peut être corrigée dans les délais contractuels ;
- la correction de l'anomalie.

Les délais sont mentionnés au §: « Délais de résolution des incidents des demandes urgentes ».

Toute demande de correction, quelle qu'en soit l'origine ou la version en cause, doit faire l'objet de l'attribution d'un identifiant et est inscrite dans l'outil de suivi des incidents. Dès que la correction est effectuée, le Titulaire effectue le changement de l'état de la demande dans l'outil de suivi des anomalies et alertera la CNSA par messagerie.

Pour tenir compte du déploiement progressif d'une des applications, il existe une unité d'œuvre de maintenance corrective par tranche du présent Accord-Cadre.

Vérification des corrections :

- Le Titulaire remet à la CNSA les livrables, qui auront été modifiés à la suite du rétablissement en bon état de marche de l'application concernée, au terme des délais définis ci-dessus.
- Les dysfonctionnements bloquants et non bloquants font l'objet d'une vérification immédiate par le correspondant de la CNSA dès livraison du bordereau.

Prérequis de la CNSA

La CNSA fournit :

- L'accès aux outils de la CNSA de gestion de demandes de changement.

{PP 60.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.

Mise en œuvre

La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.

{PP 61.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.

{PP 62.} le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité

Outils spécifiques utilisés par le Titulaire

{PP 63.} le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.

5.4.12 Prestation « Gestion des tests de réversibilité »

Définition globale de l'activité		
Les tests annuels de réversibilité servent à constater, par échantillonnage, l'état documentaire du MCO.		
Description générale de l'activité		
Étape	Tâches	Livrables
1 ^(*)	Présentation des sources	
	Entrant	Nouveau code sources (nouveaux projets ou nouvelles fonctionnalités réalisés par le Titulaire)
	Tâches	Pour les nouveaux codes sources la CNSA constate que les codes sont documentés selon les normes en vigueur.
2 ^(*)	Présentation de la documentation et de l'historique	
	Entrant	Accès donnés par le Titulaire à la CNSA de l'outil de gestion des versions.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation de la documentation par le Titulaire, la CNSA constate que la documentation est bien mise à jour au fur et à mesure des interventions ; - Présentation de l'état actif et historique d'intervention du MCO par le Titulaire, la CNSA constate que l'état actif et historique d'intervention est tenu à jour.
3	Correction des manques	
	Entrant	Rapport des écarts avec les constats.
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Corriger les écarts constatés ; - Mettre à jour la documentation ; - Rédiger le nouvel état des lieux qui identifie notamment les écarts avec le constat précédent.
4	Nouvelle présentation après prise en compte des remarques	
	Entrant	- Etat des lieux.
	Tâches	- Présentation magistrale.
(*) Les tâches de ces phases sont exécutées en parallèle		
Prérequis de la CNSA		
NA		
Mise en œuvre		
La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.		
<p>{PP 64.} <i>le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.</i></p> <p>{PP 65.} <i>le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité.</i></p>		
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire		
<p>{PP 66.} <i>le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.</i></p>		

5.5 PRESTATIONS DE CONSEIL, D'EXPERTISES ET D'ETUDES

L'unité d'œuvre (détaillée ci-après) peut être commandée séparément et faire l'objet d'une réalisation unitaire par le Titulaire.

Ces prestations sont décomposées en trois Unités d'œuvres :

- Les besoins en conseil et expertise → UO « CEXP » ;
- Les besoins en étude d'impact → UOs « EI_PF » et « EI_ENV ».

5.5.1 Les UO de Conseil et d'Expertises

A la demande de la CNSA, le Titulaire est chargé de réaliser une expertise technique ou fonctionnelle sur une application donnée.

A titre d'information, La nature des prestations attendues dans le cadre de cette UO est :

- Expertise et/ou conseil Réseau ;
- Expertise et/ou conseil, optimisation de base de données, requêtes ;
- Expertise de code applicatif (java) ;
- Expertise d'interface et/ou d'ergonomie ;
- Expertise de benchmark / d'analyses de solutions ;
- Expertise et/ou conseil Méthode.

La complexité de cette UO dépend du nombre de rencontres à effectuer avec le représentant de la CNSA ou les partenaires de la CNSA ou leurs représentants (MOE, infogérant, prestataires de réalisation).

Unité d'Œuvre	Complexité	Description UO
CEXP-S	Simple	Conseil ou expertise nécessitant de 1 à 2 réunions de travail
CEXP-M	Moyenne	Conseil ou expertise nécessitant de 3 à 4 réunions de travail
CEXP-C	Complexe	Conseil ou expertise nécessitant plus de 5 réunions de travail

Les livrables attendus :

Le Titulaire remet à l'issue de la prestation, un **rapport d'expertise** avec a minima les points suivants :

- description de la démarche méthodologique ;
- plan d'action pour mettre en œuvre les modifications à apporter et identifiées à l'issue de la prestation :
 - planning ;
 - coût humain et financier ;
 - garantie de non-régression des performances de l'application ;
 - procédures ;
 - risques identifiés.

Délai de validation :

Livrables	Délai maximum de livraison	Document de validation	Délai de validation par la CNSA	Délai de correction du Titulaire
Dossier d'étude d'impact	Selon le planning élaboré conjointement à la commande	PV de Vérification Service Régulier	Mise en qualification + 10 jours ouvrés	3 jours ouvrés

5.5.2 Les UO d'Études d'impacts

A la demande de la CNSA, une ou plusieurs études d'impact peuvent être menées par le titulaire. Ces études doivent déterminer l'ensemble des impacts techniques et applicatifs liés à des évolutions fonctionnelles ou à une adaptation formalisée par la CNSA.

L'objectif de cette prestation est de fournir à la CNSA les compétences techniques et organisationnelles permettant de mesurer l'impact, les charges et les risques liés à l'opération de développement ou d'adaptation envisagée par la CNSA.

A partir de la documentation technique de l'application, des compétences dont il dispose, et d'entretiens formels avec la CNSA, le titulaire doit à partir de sa connaissance de l'application et des moyens techniques de l'accord-cadre et de ses éventuels marchés subséquents fournir à minima :

- Identifier les composants applicatifs et les codes sources à modifier ;
- Évaluer leur complexité ;
- Proposer une ou plusieurs solutions techniques assorties de recommandations argumentées ;
- Estimer la charge de réalisation ;
- Évaluer les risques liés à l'opération.

Cette unité d'œuvre concerne le périmètre fonctionnel d'une l'application et son environnement technique immédiat (OS, SGBD, architecture physique ou virtuelle).

Périmètre fonctionnel		
Unité d'œuvre	Complexité	Description des UO
EI-PF	SIMPLE	Évolution fonctionnelle de l'applicatif et/ou interfaçage avec un autre système
Environnement technique applicatif		
Unité d'œuvre	Complexité	Description des UO
EI-ETA	SIMPLE (S)	Mises à jour
	MOYEN (M)	Migration d'OS ou de composants applicatifs
	COMPLEXE (C)	Migrations de base de données ou virtualisation

Sur les aspects liés à l'environnement applicatif, la complexité de l'UO varie selon qu'il s'agit d'un composant applicatif, une migration d'OS ou une migration de base de données.

Les livrables attendus :

Le Titulaire remet à l'issue de la prestation, un **rapport d'étude d'impact** avec à minima les points suivants :

- Le planning détaillé de la prestation ;
- Une reformulation du besoin exprimé par la CNSA ;
- La liste des modules ou composants impactés par le changement ;
- Document décrivant l'état de l'art de l'accord-cadre et de ses éventuels marchés subséquents ;
- Document décrivant plusieurs scénarii possibles (jusqu'à 3 maximum) ;
- Document d'analyse des risques ;

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

- La charge de mise en œuvre ;
- La complexité de la mise en œuvre ;
- Le(s) compte(s) rendu(s) de réunions avec la CNSA ou un éditeur.

Délai de livraison et de validation :

Livrable	Délai maximum de livraison	Document de validation	Délai de validation par la CNSA	Délai de correction du Titulaire
Dossier d'étude d'impact	Selon le planning élaboré conjointement à la commande	PV de VSR	10 (dix) jours ouvrés	3 (trois) jours ouvrés

5.6 PRESTATIONS DE MAINTENANCE APPLICATIVE

Le Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) couvre les activités de :

- D'Assistance technique de niveau 2 ;
- Des prestations de Maintenance Corrective ;
 - de veille du Maintien en Condition de Sécurité (MCS) ;
- Des prestations de Maintenance Adaptative ;
- Des prestations de Maintenance Évolutive.

La maintenance applicative s'effectue dans le respect et l'amélioration de la qualité, et a pour objectifs :

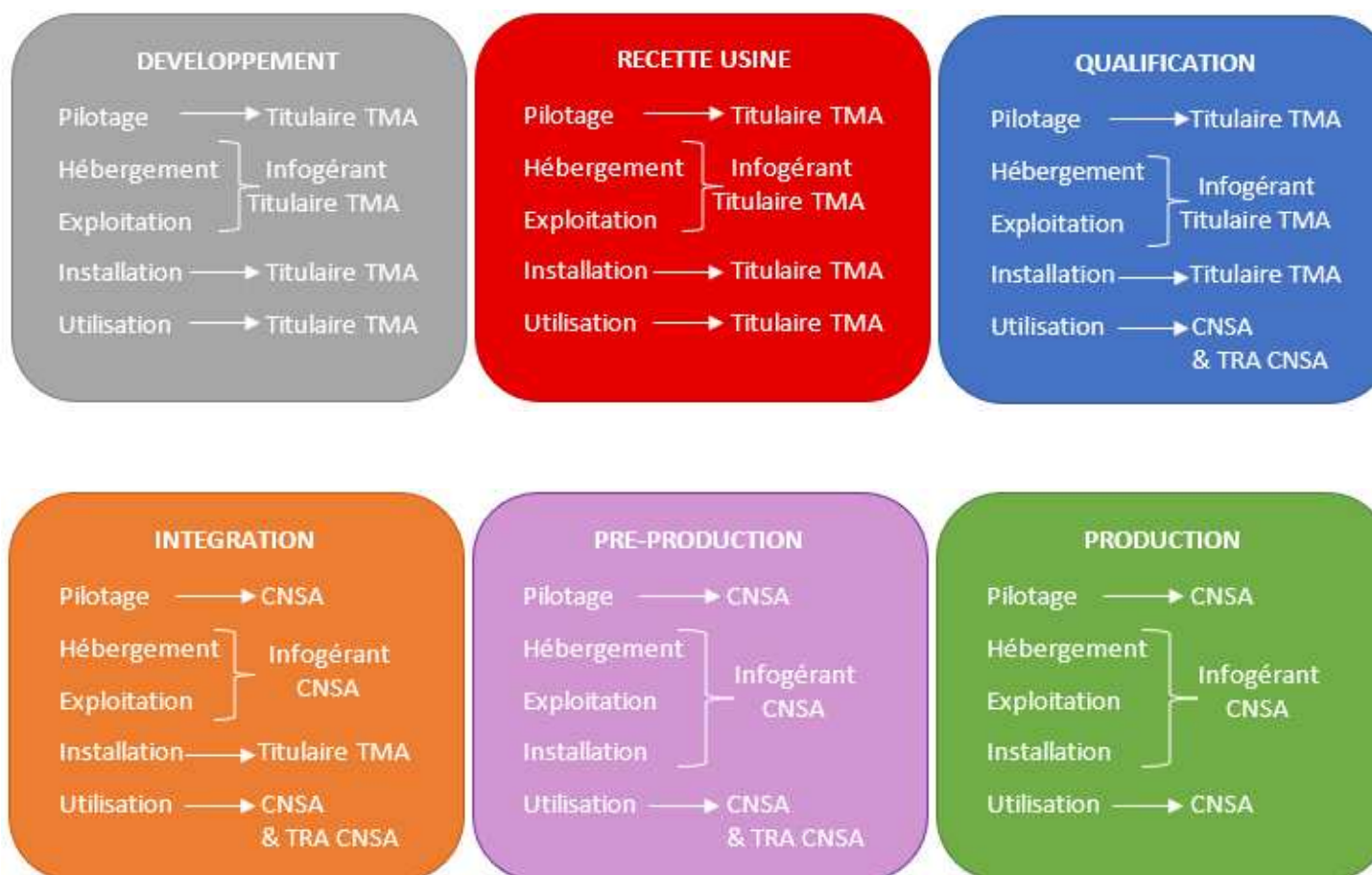
- de réduire les risques de dégradation des performances du système applicatif ;
- de maintenir et d'améliorer le niveau de qualité et de sécurité du parc applicatif ;
- d'identifier les risques et étudier des améliorations à apporter à l'application entre autres sur le code applicatif, la base de données, l'architecture, ... ;
- d'identifier et analyser des impacts sur l'application ;
- de définir des plans d'action.

Le statut des demandes : « correctif » ou « évolutif » peut évoluer en fonction des résultats des investigations, en concertation entre la CNSA et le Titulaire. La CNSA demeure décisionnaire finale. Après la fin des investigations, le type ne peut plus être modifié.

L'environnement de détection des anomalies ou erreurs peut être soit :

- l'environnement de production qui est l'environnement sur lequel est déployé l'application ou composant concerné ;
- les autres environnements utilisés par la CNSA, dans le cadre des Mises en Ordre de Marche (MOM) et des vérifications d'aptitudes techniques et fonctionnelles (VATF).

Dans le cadre de l'ensemble des prestations de maintenance applicative, le Titulaire met à disposition de la CNSA un environnement de qualification spécifique et dédié à chaque application. Le Titulaire devra également s'appuyer sur une plateforme d'intégration mise à disposition par la CNSA pour y installer les différentes versions applicatives. Cette plateforme d'intégration a vocation à permettre au titulaire de tester son dossier d'installation (DIN).



Responsabilités des acteurs SI sur chaque environnement

5.6.1 Assistance technique de niveau 2

Cette prestation permet d'apporter une réponse aux interrogations du support de niveau 1 ou de la CNSA en effectuant une analyse technique succincte de l'application.

A la demande de la CNSA, le Titulaire est amené à effectuer des prestations d'aide au support technique (expertise de niveau 2 ou 3), voire éventuellement technico fonctionnel (demandes de précisions, règle de gestion, paramétrage, compléments de documentation, etc.) portant sur les applications développées et/ou maintenues.

Dans le cadre de cette prestation, le Titulaire ne doit en aucun cas effectuer une modification du code source de l'application.

Ces demandes peuvent émaner de différentes sources (chefs de projets, responsable de sécurité, ...), mais seront portées à la connaissance du Titulaire de manière centralisée, via l'outil de gestion des incidents du Titulaire. Cette activité peut éventuellement se réaliser par téléphone ou messagerie électronique.

Éléments de volumétrie :

Le nombre de tickets sur le périmètre actuel des applicatifs déployés est indiqué dans les fiches applications en annexes (A8). Pour les 4 prochaines années, la CNSA estime que ce volume pourrait avoir une croissance de 15%.

Le titulaire a notamment pour objectifs de :

- Réceptionner les demandes provenant du niveau 1 ;
- Traiter les demandes et résoudre les problèmes nécessitant un niveau de compétence technique / opérationnel avancé ;
- Apporter une réponse aux questions techniques non traitées par le niveau 1 ;
- Se mettre en relation avec les éditeurs ou hébergeurs des applications concernées si nécessaire ;
- Assurer le suivi des demandes de niveau 2 issues du niveau 1 ;
- Restituer les éléments et d'assurer un suivi des demandes à la CNSA.

Les prestations attendues sont :

- Maintenir l'environnement technique (celui qui gère l'outil de gestion des anomalies et évolutions) permettant d'assurer son activité d'assistance et notamment de donner à la CNSA les accès à l'outil du Titulaire.
- Garantir la disponibilité du support aux conditions prévues dans la fiche application :
 - Réceptionner les demandes du support niveau 1 par mail ou par téléphone ;
 - *Les coordonnées du titulaire du marché de support N1 sont communiquées au titulaire lors de la réunion de lancement du présent accord-cadre.*
 - Alerter la CNSA des abus d'escalade du support niveau 1 si les questions remontées sont récurrentes (3 fois la même question dans l'année) ;
- Renseignement / qualification de la demande :
 - nature, domaine fonctionnel, gravité, description du contexte de la demande (écran / navigation / données / etc.) ;
 - Analyser les problèmes liés à la demande du support niveau 1 et en déduire si les anomalies correspondent bien à un dysfonctionnement.
- Reproduction si nécessaire par le Titulaire du fait générateur de la demande ;
- Affecter / réaffecter aux équipes concernées ;
- Traiter les demandes et résoudre les problèmes nécessitant un niveau de compétence technique / opérationnel avancé ;

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

- Apporter une réponse aux questions techniques non traitées par le niveau 1 ;
- Se mettre en relation avec les éditeurs ou hébergeurs des applications concernées si nécessaire ;
- Proposer une solution de contournement ;
- Émettre des conseils d'utilisation ;
- Alimenter une base de connaissance « technique » ;
- Documentation de la réponse au sein de l'outil de gestion des demandes et des incidents ;
- Documentation de la réponse au sein de la base de connaissance.
- Assurer le suivi des demandes de niveau 2 issues du niveau 1 :
 - Assurer le suivi des demandes de niveau 2 et tenir informé le support de niveau 1 de l'avancement de ses tâches ;
 - Effectuer le suivi de la demande : historisation / traçabilité / mesure du niveau de service ;
 - Transmettre un diagnostic et des analyses d'anomalies ou de résultats ;

Les livrables attendus sont à minima :

- Pour chaque anomalie :
 - Ticket de support de niveau 2 décrivant l'anomalie et sa localisation précise ;
 - **Une activité de support opérationnelle dans les plages horaires suivantes : 9h – 18h 5j/7 ;**
 - Une description de la solution et/ou une recommandation sur la correction à apporter ;
 - Documentation mise à jour, selon la nature de l'assistance ;
 - Une base de connaissance à jour ;
 - Mise à jour de l'outil des demandes.
- Livrables pour chaque fin de mois :
 - Bilan périodique des demandes d'assistance ;
 - Tableau de bord de suivi des incidents techniques et des anomalies applicatives par tickets ;
 - Une base de connaissance à jour.

Délai de validation :

Livrables	Délai maximum de livraison	Document de validation	Délai de validation par la CNSA	Délai de correction du Titulaire
Ticket	En fonction de la qualification de l'anomalie			
Description de la solution	1 jour à partir de la clôture de l'anomalie			
Mise à jour documentaire	1 jour à partir de la clôture de l'anomalie			
Base de connaissance	1 jour à partir de la clôture de l'anomalie			
Tableau de bord mensuel	Fin du mois	PV Vérification Aptitude	3 jours ouvrés	3 jours ouvrés
Base de connaissance	Fin du mois	PV Vérification Aptitude	3 jours ouvrés	3 jours ouvrés

La CNSA émet trimestriellement une Vérification de Service Régulier (VSR) :

- **Le Titulaire doit tenir informée la maîtrise d'œuvre des systèmes d'information de la CNSA des tickets en cours de traitement dès leur création.**

- Une alerte doit être remontée et étayée par le Titulaire à la CNSA en cas d'escalade abusive du Titulaire du marché de support niveau 1 notamment pour les tickets figurant dans la base de connaissance.
- La CNSA doit être informée des prises de contact effectuées avec ses hébergeurs ou éditeurs.

Prérequis de la CNSA	
La CNSA fournit :	
{PP 67.}	Assistance technique N2 : le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette prestation.
Mise en œuvre	
La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les éléments prescrits au § « Erreur ! Résultat incorrect pour une table. » de ce CCTP en fonction du critère de complexité de la demande.	
{PP 68.}	Assistance technique N2 : le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette prestation.
{PP 69.}	Assistance technique N2 : le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette prestation.
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire	
{PP 70.}	Assistance technique N2 : le candidat indique quelle méthode il préconise pour mener à bien cette prestation. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cette approche.
{PP 71.}	Assistance technique N2 : le candidat précise quel outil il compte partager avec la CNSA pour assurer la gestion des demandes de support.
Unité d'œuvre associée	
<p>Cette prestation est composée d'une UO forfaitisée, soit pour un forfait de tickets, soit commandée de façon unitaire en fonction de la complexité de l'application (UO : « ATN2 »).</p> <p>Elle s'exerce de manière récurrente pour la période commandée pour une application donnée.</p> <p>L'UO globale est commandée pour une période de 12 mois.</p> <p>Son niveau de complexité est établi sur les modalités et principes de calcul définis dans le § : « Processus d'estimation des travaux de maintenance évolutive et de projets » appliqué au périmètre des applications concernées.</p> <p>La valorisation de l'U.O déclinée par niveau, est donnée dans l'annexe financière.</p>	
SIMPLE (S)	Assistance technique N2 d'une application de complexité simple
MOYEN (M)	Assistance technique N2 d'une application de complexité moyenne
COMPLEXE (C)	Assistance technique N2 d'une application de complexité complexe

5.6.2 Maintenance Corrective

Cette prestation pour une application donnée se réalise tout au long de la phase opérationnelle de la prestation lors de la réception d'un ticket émis par l'assistance technique de niveau 2 ou sur demande de la CNSA. Cela consiste pour le Titulaire, en cas de dysfonctionnement affectant l'application, à effectuer la correction des programmes ou données impactés en se basant sur l'analyse préalable réalisée par l'assistance de niveau 2.

A contrario de la prestation d'assistance technique de niveau 2, cette étape peut nécessiter une intervention sur les codes sources de l'application, sur la base de données ou sur l'environnement de l'application.

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

Le système est considéré comme remis en état dès lors que le fonctionnement normal est rétabli et constaté par la CNSA.

Cette prestation inclut la mise à jour de tous les livrables impactés par la correction.

Il s'agit pour le Titulaire :

- **D'effectuer avec l'autorisation ou à la demande de la CNSA des corrections sur l'application permettant son maintien dans des conditions opérationnelles d'utilisation ;**
- **De programmer l'ensemble des opérations permettant de maintenir l'application dans un état opérationnel ;**
- **D'assurer une veille du maintien en conditions de sécurité.**

Les prestations décrites ci-dessous de Maintenance Corrective sont partie intégrante de l'UO MC. L'ensemble des prestations et livrables décrits ci-dessous sont attendus du Titulaire au titre des réalisations suite à une commande de l'UO MC.

La liste des corrections à réaliser est définie dans la liste définitive des demandes à réaliser.

Les prestations attendues sont :

- Fournir un environnement de développement ;
- Effectuer la modification des codes sources, de la base de données, de la configuration ou de l'environnement de l'application ;
- Reconstituer les données éventuellement endommagées ;
- Réaliser les tests unitaires et d'intégrations adéquats sur un environnement de qualification conforme aux recommandations émises dans le dossier d'architecture technique ;
- Livrer à la CNSA une nouvelle version du code source et une mise à jour de la documentation technique (dossier de développement, dossier d'architecture technique, dossier d'exploitation) ;
- Compiler le code source afin de produire des exécutables ;
- Déployer l'application sur une plateforme de qualification ;
 - L'environnement de qualification fourni par le titulaire doit être dédié à l'application concernée et accessible à la CNSA.
- Assister la CNSA ou son représentant à qualifier le correctif ;
- Assistance au déploiement de l'application sur la plateforme de production ;
- Informer l'assistance technique de niveau 2 et la maîtrise d'œuvre de systèmes d'information de la CNSA ;
- Assurer au quotidien la veille des alertes de sécurité et d'obsolescence de l'application et de la veille permanente sur les vulnérabilités ainsi que sur les solutions pour y remédier, sur les actualités dans le domaine des menaces informatiques et plus généralement dans celui de la sécurité des systèmes d'information. Le Titulaire informe sur les vulnérabilités corrigées par les éditeurs ou les bulletins d'alerte portant notamment sur :
 - la veille sur les vulnérabilités informatiques et sur leurs solutions ;
 - la veille sur les menaces informatiques majeures ;
 - la veille sur les actualités françaises et mondiales en sécurité informatique.

Le service de veille permanente sur les vulnérabilités est globalement personnalisable sur les :

- Choix des systèmes, logiciels et matériels à surveiller pour la veille sur les vulnérabilités ;
- Choix des types de menace à surveiller pour la veille sur les menaces majeures ;

- Choix des centres d'intérêt à surveiller pour la veille sur les actualités.

Sous réserve de l'accord préalable écrit de la CNSA, afin de limiter le risque opérationnel lié au déploiement applicatif, la CNSA planifie avec le Titulaire des livraisons patch regroupant plusieurs correctifs de façon régulière si cela s'avère nécessaire.

En cas d'anomalie bloquante constatée, le Titulaire pourra déroger à cette règle afin de maintenir le système opérationnel.

Modalités de mises en œuvre :

La constatation d'un dysfonctionnement est établie par l'assistance technique de niveau 2 et/ou par la CNSA. De manière à rendre tout évènement de maintenance corrective incontestable par le Titulaire ou par la CNSA, **un véritable système de gestion de déclenchement des actes de maintenance corrective doit être mis en œuvre par le titulaire :**

- Ce système de gestion des actes de maintenance avec traçabilité doit être accessible en mode web depuis les locaux de la CNSA.
- Le déclenchement des opérations de maintenance s'effectuera au travers de l'application de suivi des actes de maintenance.
- Toute demande d'intervention corrective formalisée dans une fiche d'anomalie comporte au minimum :
 - la référence de l'application ;
 - le nom du contact ;
 - la description du problème rencontré (avec liste des valeurs permettant de reproduire l'incident) ;
 - la qualification de l'anomalie.

Pour faciliter le diagnostic ou le traitement de l'anomalie, le Titulaire peut souhaiter disposer de traces ou de copies de bases. Ces opérations sont effectuées par l'hébergeur à sa demande (l'hébergeur peut être la CNSA ou un prestataire tiers).

Délais applicables à toute demande d'intervention corrective :

Toute demande d'intervention corrective est confirmée par la CNSA dans un délai :

- de 1 (une) heure pour une anomalie bloquante,
- de 2 (deux) heures pour les autres)

sous la forme de fiche d'anomalie complétée de la :

- date et l'heure d'enregistrement par le Titulaire ;
- nature des actions programmées ;
- qualification de l'incident.

Dans un outil accessible à la CNSA et mis en œuvre par le Titulaire, celui-ci doit **tenir à jour un tableau de bord contenant les demandes de correction**, leur date de création, la version et date de mise en production.

Délai d'intervention et de résolution des anomalies :

Le niveau de services attendus dans la cadre de la réalisation de la prestation de maintenance corrective sont les suivantes :

A compter de la demande d'intervention, le Titulaire s'engage à intervenir et à remettre en état de fonctionnement le logiciel, éventuellement par une solution de contournement (à court terme) dans les délais (en jours/heures ouvrés) suivants :

Criticité de l'application	Type d'anomalie	Délai d'intervention à compter de la formulation de la demande d'intervention
Complexe	Bloquante	4 heures
	Majeure	1 jour
	Mineure	2 jours
Moyenne	Bloquante	1 jour
	Majeure	3 jours
	Mineure	5 jours
Faible	Bloquante	5 jours
	Majeure	10 jours
	Mineure	15 jours

Il est attendu du Titulaire que toute anomalie diagnostiquée soit justifiée par une analyse technique basée sur des logs, captures d'écrans d'outils de monitoring appartenant au Titulaire, un profiling, des informations de volumétrie, d'architecture (base de données ou systèmes).

Tout diagnostic non étayé est rejeté par la CNSA et l'incident est considéré comme non traité.

La CNSA définit les niveaux de service contractuels suivants et leur suivi mensuel :

- **Indicateur 1** : % des tickets concernant l'activité de maintenance corrective du Titulaire qui doivent être traités dans les délais présentés précédemment → **Objectif contractuel de 98 %**
- **Indicateur 2** : % des tickets clôturés à la fin des délais mentionnés + 5 jours → **Objectif contractuel : 100 %**

La CNSA insiste sur le fait que seuls seront pris en compte les retards entièrement imputables au Titulaire. Le non-respect de ces indicateurs contractuels entraîne l'application de pénalités.

Livrables attendus pour la prestation de Maintenance Corrective sont a minima :

Dossier de maintenance corrective doit être remis à la CNSA et être constitué des éléments suivants :

- Réunion de lancement (si nécessaire) :
 - o Compte rendu de réunion.

- Élaboration du planning de la prestation ;
 - Calendrier ou échéance.
- Liste des demandes (définitives, prévisionnelles, urgentes) ;
 - Mise à jour de l'outil de gestion des demandes et des incidents.
- Diagnostiquer les nouvelles demandes ;
 - Étude d'analyse d'impact par demande ;
- Évaluation de la charge de réalisation par demande soumise à validation par la CNSA ;
- Réaliser la prise en compte de la demande et acquittement :
 - Vérifier la complétude de la demande ;
 - Rechercher la source de l'incident ;
 - Reproduire l'incident.
- Effectuer la correction de l'anomalie :
 - Le code source de l'application enrichi du correctif ou la solution de contournement ;
 - Les exécutable ;
 - Les rapports des tests unitaires et d'intégration ;
 - Les tests de charges si la CNSA a fourni au titulaire des tests de charges ;
 - La fiche anomalie complétée ;
 - Le manuel d'installation du correctif si nécessaire ;
 - Le manuel d'exploitation mis à jour.
- Préparation de la mise en production :
 - Planification de la mise en production ;
 - La mise en ordre de marche (MOM) des logiciels est réalisée par le Titulaire sur les environnements de test pour la Vérification d'Aptitude de la CNSA (VA) ;
 - Les corrections des anomalies constatées en cours de Vérification d'Aptitude (VA) ou Vérification de Service Régulier (VSR) sont prises en charge par le Titulaire ;
 - Assistance à la mise en production.
- Mettre à jour l'ensemble de la documentation impactée :
 - Documenter la réponse au sein de la base de connaissance ;
 - La documentation technique à jour ;
- Effectuer le suivi de la demande : historisation / traçabilité / mesure du niveau de service.

Le livrable « Dossier de veille de MCS » doit être remis à minima trimestriellement à la CNSA et être constitué des éléments suivants :

- Rapport des bulletins et alertes ;
- Rapport d'étude ;
- Actions correctives préconisées ;
- Analyse d'impact et de délais des actions (nombre de points, délais...) ;
- Rapport d'analyse avec stratégie de déploiement ;
- Rapport d'analyse avec solution de contournement ;
- Devis en UO et délais ;
- Rapport de support ;
- Hotline téléphonique.

Livrables(s) attendu(s) tous les 6 mois pour chaque application et au global :

- Tableau(x) de bord de suivi des corrections (temps passé, charge/profils, nombre de correctifs...) ;
- PAQ actualisé si nécessaire.

Délais applicables aux livrables Tableau de bord et Dossier de maintenance corrective :

Livrables	Délai maximal de livraison	Document de validation de la CNSA	Délai de validation par la CNSA	Délai de correction du Titulaire
Dossier de maintenance corrective		VA	10 (dix) jours ouvrés	3 (trois) jours ouvrés
Tableau de bord	Trimestriellement	VSR	3 (trois) jours ouvrés	3 (trois) jours ouvrés

Prérequis de la CNSA
<p>La CNSA fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la liste des demandes prévisionnelles priorisées ; - le calendrier prévisionnel ; - l'accès aux outils de la CNSA. <p>{PP 72.} Maintenance Corrective : le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette prestation.</p>
Mise en œuvre
<p>La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP.</p> <p>{PP 73.} Maintenance Corrective : le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette prestation.</p> <p>{PP 74.} Maintenance Corrective : le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette prestation.</p>
Outils et méthodes spécifiques utilisés par le Titulaire
<p>{PP 75.} Maintenance Corrective : Le candidat indique quelle méthode il préconise pour mener à bien cette prestation. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cette approche.</p>
Unité d'œuvre associée
<p>Cette unité d'œuvre est forfaitisée.</p> <p>Celle-ci est commandée pour chaque application donnée.</p> <p>Le niveau de complexité d'une application pour la commande de ticket supplémentaire est défini selon les modalités et les principes de calculs définis au paragraphe « <i>processus d'estimation des travaux de maintenance évolutive et de projet</i> » du présent document.</p>

Complexité	Définition de la complexité
SIMPLE (S)	Maintenance corrective d'une application de complexité simple
MOYEN (M)	Maintenance corrective d'une application de complexité moyenne
COMPLEXE (C)	Maintenance corrective d'une application de complexité complexe

5.6.3 Maintenance Adaptative

La Maintenance Adaptative s'inscrit dans le cadre du Maintien en Conditions Opérationnelles des applications en cas de changement d'une brique logicielle, système ou de base de données.

La prestation de maintenance adaptative comprend plusieurs volets :

- Une veille technologique portant sur les composants techniques et logiciels de l'application à maintenir. A cet effet, le Titulaire produira une roadmap semestrielle globale des versions produits composants les solutions (OS et Logiciels) mettant en évidence les fins de support éditeurs.
- L'appréciation des impacts liés aux adaptations ;

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

- La mise en œuvre de travaux d'adaptation et la livraison des nouvelles versions de l'application ;
- Les tests et recettes sur un environnement de qualification dédié et mis à disposition par le Titulaire.

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

Les besoins à l'origine de la mise en œuvre des UOs de Maintenance Adaptative sont purement techniques ou environnementaux et non fonctionnels.

La CNSA identifie 4 grands types de Maintenance Adaptative pour la définition des Unités d'œuvres :

- les Mises à Jour de Composants Applicatifs → UO « MA_MJCA » ;
- les MiGrations de Composants Applicatifs → UO « MA_MGCA » ;
- les changements de Systèmes d'EXploitation → UO « MA_SE » ;
- les changements de Base de Données → UO « MA_BD ».

Il est rappelé au titulaire que l'exécution de ces opérations sur les environnements de préproduction et production seront réalisées par le Titulaire en charge du marché d'infogérance mais que le titulaire doit lui fournir une assistance.

Les livrables attendus pour chacune des UOs de Maintenance Adaptative décrites ci-dessous sont a minima :

- Étude d'impacts ;
- Cahier de tests ;
- Rapport et PV de recette ;
- Plan de migration ;
- Application mise à jour ;
- Intégralité des codes sources de l'application à jour ;
- Les manuels d'installation et d'exploitation à jour.

Prérequis de la CNSA	
{PP 76.}	Maintenance Adaptative : le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette prestation.
Mise en œuvre	
La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les éléments prescrits au § « Maintenance Adaptative » de ce CCTP en fonction du critère de complexité de la demande.	
{PP 77.}	Maintenance Adaptative : le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette prestation. Maintenance Adaptative : le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette prestation
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire	
{PP 78.}	Maintenance Adaptative : le candidat précise quel outil il compte mettre à la disposition de la CNSA pour suivre et mener à bien cette prestation.
Unité d'œuvre associée	
Les UOs de Maintenance Adaptative sont forfaitisées et commandée de manière unitaire, à la survenance du besoin. Le niveau de complexité pour chacune des UO de Maintenance Adaptative est défini ci-dessous dans le présent chapitre. La valorisation de l'U.O déclinée par niveau est donnée dans l'annexe financière.	

5.6.3.1 UO – MA_MJCA – Mise à Jour d'un Composant Applicatif

Il s'agit de mettre à jour un composant applicatif (serveur d'application, framework, etc.) avec une nouvelle version de ce dernier ou avec un correctif.

Cette UO consiste à vérifier le bon fonctionnement de l'applicatif suite à la mise à jour.

Néanmoins certaines opérations en raison de leur criticité ou de l'évolution apportée nécessitent d'effectuer des modifications sur le code source.

La complexité de mise à jour d'un composant applicatif est fonction du niveau de modification du code source ainsi que de la mise à jour d'une base de données.

Complexité	Définition de la complexité
SIMPLE (S)	Pas de modification du code source à effectuer sur l'application suite aux mises à jour
MOYEN (M)	Modification du code source sur une couche nécessaire
COMPLEXE (C)	Mise à jour de la couche de base de données ou modification de l'application sur plus d'une couche applicative.

La complexité est définie par la CNSA et le Titulaire. La CNSA reste le décisionnaire final.

5.6.3.2 UO – MA_MGCA – MiGratIon d'un Composant Applicatif

Il s'agit de changer un composant applicatif (serveur d'application, framework...) et d'effectuer une migration logicielle.

Cette unité d'œuvre consiste à vérifier le bon fonctionnement de l'applicatif, à modifier son paramétrage, ses scripts de déploiement et à configurer le nouveau composant applicatif :

La complexité de migration d'un composant applicatif est fonction du niveau de modification du code source ainsi que de la modification de l'applicatif sur plus d'une couche applicative.

Complexité	Définition de la complexité
SIMPLE (S)	Pas de modification du code source à effectuer sur l'application suite aux mises à jour
MOYEN (M)	Modification du code source sur une couche nécessaire
COMPLEXE (C)	Modification de l'application sur plus d'une couche applicative.

La complexité est définie par la CNSA et le Titulaire. La CNSA reste le décisionnaire final.

Remarque : la partie base de données n'est pas concernée par cette UO

5.6.3.3 UO – MA_SE – Changement d’un Système d’EXploitation

Le changement de système d’exploitation peut avoir un impact sur l’applicatif. Il convient alors de modifier certains composants (scripts) afin de maintenir l’application en bon état de fonctionnement.

La complexité de changement d’un système d’exploitation est fonction de la typologie de migration effectuée.

Complexité	Définition de la complexité
SIMPLE (S)	Migration d’un système d’exploitation vers une nouvelle version de ce même OS
MOYEN (M)	Migration d’un système d’exploitation vers un OS différent

5.6.3.4 UO – MA_BD – Migration de base de données

Il s’agit de transférer les données d’un système de gestion de bases de données existant vers un autre.

La complexité de migration d’une base de données est fonction du nombre d’objets base de données à migrer.

Nature des objets base de données :

- Les tables ;
- Les vues ;
- Les procédures stockées ;
- Les triggers.

Chaque objet composant la base de données est compté pour 1.

Complexité	Définition de la complexité
SIMPLE (S)	De 1 à 40 objets
MOYEN (M)	De 41 à 60 objets
COMPLEXE (C)	61 objets et plus

La complexité est définie par la CNSA et le Titulaire. La CNSA reste le décisionnaire final.

5.6.4 Maintenance Évolutive

Les évolutions demandées par la CNSA au Titulaire sont l'ensemble des réalisations qui ne sont pas des corrections et qui ne nécessitent pas d'activités en mode projet.

Une fonctionnalité à développer ou à faire évoluer est décomposée en **composants fonctionnels** qui servent d'unité d'œuvre :

- Écran → UOs « ME_EMJ », « ME_EC » ;
- Rapport → UO « ME_EDJ » ;
- Batch → UO « ME_BCH » ;
- Le web service → UO « ME_WS ».

Il est demandé au Titulaire que l'ensemble des charges de réalisation associée à chacune de ces unités d'œuvre couvre les charges :

- de spécifications, programmation ;
- étude d'impact et de test ;
- encadrement et de suivi de projet ;
- liées à l'augmentation du périmètre du maintien en état de fonctionnement.

Prérequis de la CNSA	
La CNSA fournit :	
- La liste des demandes issues du cadrage de cycle de maintenance	
{PP 79.}	Maintenance Evolutive : le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité
Mise en œuvre	
La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP, et dont les délais sont déterminés dans la demande de cadrage.	
{PP 80.}	Maintenance Evolutive : le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.
{PP 81.}	Maintenance Evolutive : le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité.
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire	
Les outils de la CNSA pour cette activité à utiliser sont décrits dans le § «Contraintes de développement ».	
{PP 82.}	Maintenance Evolutive : le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.
Unité d'œuvre associée	
Les unités d'œuvre sont forfaitisées.	
Celle-ci est commandée pour chaque application donnée.	
Le niveau de complexité pour chacune des UO de Maintenance Évolutive est défini ci-dessous dans le présent chapitre.	
La valorisation de l'U.O déclinée par niveau est donnée dans l'annexe financière.	

5.6.4.1 UO – ME_EMJ – Écran de Mise à Jour

Un écran est une fonction élémentaire qui permet un dialogue interactif avec l'utilisateur.

Les écrans de mise à jour permettent l'entrée des informations dans un composant de stockage par l'intermédiaire d'une IHM interactive qui déclenche un traitement comprenant des mises à jour (création, mise à jour ou suppression).

Chaque écran de mise à jour permet de saisir un certain nombre de colonnes. On compte une seule colonne pour un champ répétitif. Un tel écran accède, en lecture ou mise à jour, à différentes tables.

L'unité d'œuvre concerne les réalisations de la couche de présentation, de la couche applicative et de la base de données.

La complexité d'un écran de mise à jour est fonction du nombre de colonnes composant l'écran et du nombre de tables accédées.

Complexité	1 à 10 colonnes	11 à 25 colonnes	26 colonnes et plus
1 à 4 tables	Faible	Faible	Moyenne
5 à 8 tables	Faible	Moyenne	Complexe
9 tables et plus	Moyenne	Complexe	Complexe

La complexité est définie par la CNSA et le Titulaire. La CNSA reste le décisionnaire final.

5.6.4.2 UO – ME_EC – Ecran de Consultation

Les écrans de consultation permettent l'affichage de données calculées ou dérivées. Ils utilisent directement ou indirectement des informations d'un composant de stockage de données.

Sur chaque écran de consultation figurent une ou plusieurs colonnes de la base de données. On compte une seule colonne pour un champ répétitif. Un écran de consultation accède, en lecture, à différentes tables. Il n'y a pas de mise à jour de la base.

L'unité d'œuvre concerne les réalisations de la couche de présentation, de la couche applicative et de la base de données.

La complexité d'un écran de consultation est fonction du nombre de colonnes composant l'écran et du nombre de tables accédées.

Complexité	1 à 10 colonnes	11 à 25 colonnes	26 colonnes et plus
1 à 5 tables	Faible	Faible	Moyenne
6 à 10 tables	Faible	Moyenne	Complexe
11 tables et plus	Moyenne	Complexe	Complexe

La complexité est définie par la CNSA et le Titulaire. La CNSA reste le décisionnaire final.

5.6.4.3 UO – ME_EDI – Edition

Une édition ou rapport est une fonction élémentaire qui restitue des informations dématérialisées dans un format documentaire susceptible d’être imprimé. L’édition n’effectue pas de mise à jour des données.

Est aussi considérée comme édition, la génération automatique de documents réalisée à partir d’un modèle prédéfini complété des valeurs produites par le système.

Sur chaque édition figurent une ou plusieurs colonnes de la base de données. On compte une seule colonne pour un champ répétitif.

Une édition accède, en lecture, à différentes tables. Il n’y a pas de mise à jour de la base.

La complexité d'une édition est fonction du nombre de colonnes et du nombre de tables accédées et participant aux informations affichées.

Complexité	1 à 10 colonnes	11 à 25 colonnes	26 colonnes et plus
1 à 5 tables	Faible	Faible	Moyenne
6 à 10 tables	Faible	Moyenne	Complexe
11 tables et plus	Moyenne	Complexe	Complexe

La complexité est définie par la CNSA et le Titulaire. La CNSA reste le décisionnaire final.

5.6.4.4 UO – ME_BCH – Batch

Un batch est une fonction sans dialogue interactif avec l'utilisateur qui permet d'introduire ou d'extraire des données dans le système (mise à jour, suppression ou création dans la base).

C'est toujours une unité œuvre back-office.

Chaque batch accède à un certain nombre de colonnes et de tables. On compte une seule colonne pour un champ répétitif.

La complexité d'un batch est fonction du nombre de colonnes et du nombre de tables accédées.

Complexité	1 à 10 colonnes	11 à 25 colonnes	26 colonnes et plus
1 à 3 tables	Faible	Faible	Moyenne
4 à 6 tables	Faible	Moyenne	Complexe
7 tables et plus	Moyenne	Complexe	Complexe

La complexité est définie par la CNSA et le Titulaire. La CNSA reste le décisionnaire final.

5.6.4.5 UO – ME_WS – Web Service

Le service web est un programme informatique permettant la communication et l'échange de données entre applications et systèmes hétérogènes dans des environnements distribués. Il s'agit donc d'un ensemble de fonctionnalités exposées sur internet ou sur un intranet, par et pour des applications ou machines, sans intervention humaine.

La définition de la complexité de cette UO est liée à deux critères, le nombre de fonctions métier et le mode de fonctionnement du Web Service.

Critère : Nombre de fonctions métier :

Le principe repose sur l'encapsulation de fonctions métier au sein d'un protocole de transport.

La complexité dépend du nombre de fonctions métier :

Fonctions métier	Nombre de fonctions
1 à 3 fonctions	1
4 à 6 fonctions	2
7 fonctions et plus	3

Critère : Mode de fonctionnement

Mode de fonctionnement	Description	Mode de fonctionnement
Non-paramétré	Le système exécute systématiquement le même traitement	1
Paramétré	Le client passe un jeu de données au système	3
Temps réel	Est garantie l'exécution du traitement dans un délai imparti	6

La complexité est donc le produit des deux critères, le nombre de fonctions et de la somme des modes de fonctionnement du service web demandé.

La complexité de l'UO ME_WEBS peut donc prendre une **valeur située entre 1 et 27**.

Plage de valeur	1 à 6	7 à 13	14 à 20	21 à 27
Complexité	SIMPLE	MOYEN	ELEVEE	COMPLEXE

5.7 SERVICES ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE TECHNIQUE A LA VERIFICATION

5.7.1 UO – TEST-1 – Assistance à la définition d'une stratégie des tests de charge de performance

Définition globale de la prestation		
La stratégie des tests de charge définit les campagnes de tests à l'aide des critères ci-dessous. Ce document présente les besoins exprimés par la MOA, la MOE et l'équipe de production et éventuellement l'infogérant de la CNSA.		
Description détaillée de la prestation		
Étape	Tâches	Livrables
1	Étude de la stratégie de test de performances	
	Entrant	- Pas d'entrant
	Tâches	- Définir les objectifs à atteindre ; - Déterminer la représentativité des tests ; - Définir les critères d'acceptabilité ; - Fixer la typologie des tests ; - Proposer la solution déployée ; - Décrire la spécificité des scripts ; - Définir la procédure d'injection ; - Définir les ressources nécessaires.
2	Rédaction du plan de campagne de tests et du plan de tests	
	Entrant	- Étape 1 validée
	Tâches	- Définir les conditions d'entrées en recette ; - Rédiger le livrable « Root Causes Analysis » ; - Fournir les critères d'éligibilité technique permettant le passage des tests techniques ; - Ordonnancer les séquences de tirs (nominal, stress, robustesse, etc.).
- Stratégie de tests de charge et de performance.		
- Proposition d'un planning initial ; - Critères d'éligibilité technique ; - Root Causes Analysis (RCA).		

Les tests de performance regroupent les types de tests suivants :

- **tests de charge** : tests au cours desquels un nombre d'utilisateurs virtuels prédéfinis est simulé, afin de valider l'application pour une charge attendue d'utilisateurs ;
- **tests de performance** : tests permettant de mesurer les performances de l'application soumise à une charge d'utilisateurs ; les informations recueillies concernent les temps de réponse utilisateurs, les temps de réponse réseau et les temps de traitement d'une requête sur le(s) serveur(s) ;
- **tests de dégradations des transactions** : tests techniques permettant de simuler l'activité transactionnelle d'un seul scénario fonctionnel parmi tous les scénarios du périmètre des tests, de manière à déterminer quelle charge limite simultanée le système est capable de supporter pour chaque scénario fonctionnel et d'isoler éventuellement les transactions qui dégradent le plus l'ensemble du système ;
- **tests de stress** : tests permettant de simuler l'activité maximale attendue tous scénarios fonctionnels confondus en heures de pointe de l'application pour étudier le comportement du système lors du maximum de l'activité attendue par les utilisateurs ;
- **tests de robustesse, d'endurance, de fiabilité** : tests permettant de simuler une charge importante d'utilisateurs sur une durée relativement longue, pour voir si le système testé est capable de supporter une activité intense sur une longue période sans dégradation des performances et des ressources applicatives ou système ;
- **tests de capacité, test de montée en charge** : tests permettant de simuler un nombre d'utilisateurs sans cesse croissant de manière à déterminer la charge limite que le système est capable de supporter ;
- **tests aux limites** : tests permettant de simuler en général une activité bien supérieure à l'activité normale, pour connaître les réactions du système aux limites du modèle d'usage de l'application.

Prérequis de la CNSA	
Les ressources nécessaires à la réalisation de cette phase sont les suivantes :	
<ul style="list-style-type: none">- un chef de projet ;- des utilisateurs ;- un ingénieur système ;	

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

<ul style="list-style-type: none"> - un ingénieur réseau. <p>Les prérequis logistiques spécifiques à cette phase sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - disponibilité et stabilité de l'application ; - recette fonctionnelle de l'application déjà effectuée ; - détail des objectifs des tests de performance ; - périmètre des tests de performance ; - description de l'architecture logicielle (poste CNSA, serveur Web, serveur métier, serveur de données, serveur LDAP, etc.) ; <p>Description de l'architecture matérielle (capacité physique des serveurs, réseau local, réseau étendu) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - description des scénarios métiers critiques ; - audit des tests. <p>{PP 83.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.</p>
<p>Mise en œuvre</p> <p>La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.</p> <p>{PP 84.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.</p> <p>{PP 85.} le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité</p>
<p>Outils et méthodes spécifiques utilisés par le Titulaire</p> <p>{PP 86.} le candidat indique quelle méthode il préconise pour élaborer au mieux la stratégie de tests. Il précise les points clés de cette approche.</p>
<p>Unité d'œuvre associée</p> <p>L'UO est un forfait unitaire (UO : « TEST-1 »). Elle est commandée de manière unitaire, à survenance du besoin. Son niveau de complexité est celui du projet pour lequel cette UO est mise en œuvre. La valorisation de chaque critère de complexité est donnée dans l'annexe financière.</p>

5.7.2 UO – TEST-2 – Réalisation de scripts de montée en charge

Définition globale de la prestation			
Les scripts de montée en charge sont la brique de base des tests de montée en charge. Un script représente l'activité d'un utilisateur déroulant un scénario métier ; c'est l'activité protocolaire (HTTP pour le Web, etc.) qui constitue ce script. Son exécution est par la suite démultipliée et produit l'activité du nombre d'utilisateurs voulus. Afin de produire ce script le Titulaire capture l'activité de l'utilisateur et met en place une démarche rigoureuse pour qu'il soit le plus représentatif (variabilisation, contrôle de flux, mesure étalon).			
Description détaillée de la prestation			
Étape	Tâches		Livrables
1	Capturer les scripts de montée en charge. (Développement d'un script)		<ul style="list-style-type: none">- Script brut généré par capture.
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Stratégie de test de charge et de performance validée (identification des scénarii) ;- Périmètre applicatif stable fonctionnellement (ni anomalie bloquante, ni demande d'évolution sur les exigences fonctionnelles entrant dans la construction des scénarii) ;- Plateforme de préproduction installée :<ul style="list-style-type: none">o applicatif objet de la recette installé ;o outillage de test de performance installé ;o jeu de données (SGBD et bouchons) nécessaire à la capture installée.	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Capturer les requêtes HTTP entre le navigateur et le serveur). Les scripts de montée en charge doivent représenter l'activité des utilisateurs établie dans le plan de tests ; le travail d'un utilisateur produit un flux réseau et une activité sur les serveurs.	
2	Varier les données techniques (variabilisation d'un script)		<ul style="list-style-type: none">- Root Causes Analysis (RCA) mis à jour ;- Script variabilisé.
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Stratégie de test de charge et de performance validée (identification des critères de variabilisation) ;- RCA issue de l'UO TEST-1.	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Définir les points de synchronisation et de contrôle ;- Varier les données techniques pour variabiliser les scripts bruts de façon à permettre une variation des conditions d'exécution (ces données sont définies par l'application et utilisées de façon transparente par l'utilisateur. Cela correspond par exemple à une authentification, matérialisée sous la forme d'un numéro de session, accordée par le serveur qui doit être réémise par la suite. Au sein des scripts il est nécessaire de réaliser une opération d'identification, de récupération et de réutilisation de ces données) ;- Valider la représentativité des scripts. Les scripts doivent être les plus réalistes et les plus proches des profils métiers. Par exemple dans le cadre d'un test de performances d'un site WEB il est nécessaire de paramétrer les scripts afin de différencier les configurations du navigateur (téléchargement ou non des images, utilisation du cache, etc.) et les connexions (56 Kb/s, 128 Kb/s, etc.) ;- Mise à jour du « Root Causes Analysis ».	
3	Validation d'un script / Prise d'une mesure étalon (hors charge)		<ul style="list-style-type: none">- Script validé ;- Jeux d'essai validé (permet toutes les variantes).
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Plateforme de pré-production installée :<ul style="list-style-type: none">o Applicatif objet de la recette installé ;o Outillage de test de performance installé ;o Jeu de données (SGBD et bouchons) nécessaire à l'exécution unitaire de chaque variante installé	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Mettre au point le script, tester unitairement le script (vérifier que la variabilisation est efficiente) ;- Calibrer l'injecteur ;	

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

		<ul style="list-style-type: none"> - Positionner le contrôle de flux (ce contrôle s'appuie en partie sur les jeux de données et aussi sur la dynamique applicative. Au sein des scripts des extractions dynamiques de la réponse HTML du serveur assurent, dans de bonnes conditions, les tests de charge. En effet lorsque dans un contexte de charge l'application renvoie un message d'erreur (exemple : « Serveur indisponible ») le contrôle de flux le détecte et le notifie au Conducteur. La mécanique de vérification du résultat obtenu vis-à-vis du résultat attendu (dont les données de résultat sont présentes au sein des jeux de tests) est ainsi mise en place). - Valider des jeux de données (l'ensemble des jeux de données doit être validé en utilisant les scripts de montée en charge. Dans le cas d'une donnée invalide elle est détectée dans un contexte pseudo unitaire et non dans un contexte de charge) ; - Déterminer le nombre d'utilisateurs virtuels nécessaires pour satisfaire la charge nominale. 	
Prérequis de la CNSA			
<p>Les ressources nécessaires à la réalisation de cette phase sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un utilisateur. <p>Les prérequis logistiques spécifiques à cette activité sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - description des scénarii du plan de tests ; - application stabilisée sur le plan fonctionnel et technique. <p>{PP 87.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.</p>			
Mise en œuvre			
<p>La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.</p> <p>{PP 88.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.</p> <p>{PP 89.} le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité.</p>			
Outils spécifiques utilisés par le Titulaire			
<p>{PP 90.} le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour mener à bien la réalisation des scripts de montée en charge. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.</p>			
Unité d'œuvre associée			
<p>L'UO est un forfait unitaire (UO : « TEST-2 »). Elle est commandée de manière unitaire, à survenance du besoin. Son niveau de complexité est fonction du nombre de script à concevoir. La CNSA avec le Titulaire évaluent le nombre de scripts nécessaires pour décliner ce niveau de complexité :</p> <p>La valorisation de chaque niveau de complexité est donnée dans l'annexe financière.</p>			

Complexité

Complexité	Critères
SIMPLE (S)	$1 \leq \text{nombre de scripts de montée en charge} < 10$
MOYEN (M)	$10 \leq \text{nombre de scripts de montée en charge} < 30$
COMPLEXE (C)	$30 \leq \text{nombre de scripts de montée en charge}$

5.7.3 UO – TEST-3 – Installation et configuration du matériel et des logiciels

Définition globale de la prestation			
Pour réaliser des tests de charge il est nécessaire de déployer des équipements matériels sur lesquels sont installés les logiciels de charge et de mesure système.			
Description détaillée de la prestation			
Étape	Tâches		Livrables
1	Installer les machines de préparation des scripts et des jeux d'essais		<ul style="list-style-type: none">- Dossier de jeux d'essais ;- Dossier des scripts et de leur paramétrage ;- Dossier d'installation des machines.
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Le plan de tests	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Installer les machines servant à réaliser les scripts et créer les données de tests.	
2	Installer et configurer l'architecture de simulation		<ul style="list-style-type: none">- Rapport d'installation et de configuration logicielle et matérielle de la solution de montée en charge.
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Scripts capturés, compilés et testés ;- Jeux d'essais validés.	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Paramétrer la configuration	
3	Installer et configurer l'architecture de simulation		<ul style="list-style-type: none">- Dossier de paramétrage de la configuration matérielle et logicielle.
	Entrant	<ul style="list-style-type: none">- Installation et configuration des machines.	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none">- Installation et configuration des logiciels de mesure de l'activité système.	
Prérequis de la CNSA			
Les ressources nécessaires à la réalisation de cette phase sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none">- disponibilité et stabilité de l'application ;- accès à l'environnement d'intégration- si nécessaire, ouverture des ports sur les pare-feux pour la communication entre les logiciels ;- activation des interfaces de Monitoring des serveurs ;- disponibilité des PC d'injection, PCs console : tous les PCs sont dédiés.			
Mise en œuvre			
La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.			
Unité d'œuvre associée			
L'UO est un forfait unitaire (UO : « TEST-3 »). Elle est commandée de manière unitaire, à survenance du besoin. Son niveau est fonction du nombre d'installations des machines de préparation des scripts et des jeux d'essais ci-dessous :			
Niveau Complexité		Critères	
La valorisation de chaque niveau de complexité est donnée dans l'annexe financière.			

Complexité	Critères
SIMPLE (S)	1 environnement de conception de scripts et 2 injecteurs
MOYEN (M)	2 environnements de conception de scripts et 4 injecteurs
COMPLEXE (C)	3 environnements de conception de scripts et 10 injecteurs

5.8 PRESTATIONS DE SORTIE : REVERSIBILITE OU TRANSFERABILITE

5.8.1 UO – SORT – Réversibilité / Transférabilité

Définition globale de la prestation		
<p>La réversibilité et la transférabilité des applications prises en charges dans le cadre du présent accord-cadre font partie des engagements de service du Titulaire.</p> <p>La réversibilité étant à destination de la CNSA, la transférabilité à destination d'un tiers (généralement le Titulaire d'un futur marché).</p> <p>La transférabilité concerne, pour une application donnée, notamment le processus de transfert des données et des documents, commandés au Titulaire, en fonction des standards ou normes, en vigueur à la date du lancement de la transférabilité.</p> <p>Dans le cas où cette réversibilité n'est pas assurée totalement par le Titulaire, le Titulaire fournit un outil d'accès à l'historique des informations et des documents générés et stockés pendant les commandes de l'accord-cadre. L'historisation est conservée sur une unité de stockage de la CNSA en utilisant l'outil de restitution du Titulaire installé sur un serveur utilisable par la CNSA et permettant une restitution identique à celle fournie pendant l'utilisation des services du Titulaire. Dans ce cas, l'outil fait partie des livrables des tests la première commande de réversibilité annuelle.</p>		
Description détaillée de la prestation		
Phases	Tâches	Livrables
1	Initialisation	<ul style="list-style-type: none"> - Planning ; - Plan de réversibilité en version applicable.
	Entrant	
	Tâches	
2	Transfert de connaissance	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de réversibilité finalisé (version 2) - Base documentaire du projet - Les sources et objets informatiques du projet - Procès-verbal de fin de prestation - Evaluations du niveau de connaissances théorique et pratique du repreneur.
	Entrant	
	Tâches	

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

		<ul style="list-style-type: none"> o l'analyse et la réalisation de demande en présence de la CNSA et du Titulaire mainteneur en commentant « les gestes effectués et le pourquoi ». o Tester la conformité par échantillonnage sur l'atelier de génie logiciel et sur le système d'information métier. <p>- Le Titulaire évalue les connaissances du repreneur</p>	
3	Activité monitorée		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Base des incidents ; - Spécifications des demandes d'évolution. 	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir du MCO avec travail en parallèle pendant 1 mois du repreneur avec comparaison des livrables sans utilisation des livrables du repreneur ; - Finaliser tout incident et problème, objet d'une intervention par le Titulaire sortant ; - Finaliser les demandes de maintenance évolutive en cours ; - Le Titulaire assure une maintenance monitorée auprès du repreneur, tout en gardant la responsabilité des livrables. La maintenance par le repreneur est progressive en termes de couverture technique et fonctionnelle, de criticité, de volume et de difficulté - Le Titulaire évalue les connaissances du repreneur. 	
4	Transfert de responsabilité et bilan		
	Entrant	<ul style="list-style-type: none"> - Matrice des connaissances du repreneur. 	
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Assister la CNSA à destination du Titulaire entrant pendant le premier mois de la réversibilité. - Le Titulaire assiste la CNSA pour : <ul style="list-style-type: none"> o définir le niveau minimum requis pour chaque service ; o statuer sur la capacité du repreneur à passer en maintenance opérationnelle ; o statuer sur l'éventuelle nécessité de prolonger l'activité monitorée. 	
Prérequis de la CNSA			
<p>La CNSA fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour une application donnée la date de déclenchement de la phase de transférabilité et le déclenchement de la prestation correspondante ; - la désignation du Chef de Projet en charge pour la CNSA du bon déroulement et du suivi de la transférabilité / réversibilité, étant l'interlocuteur privilégié pour le Groupement pour l'exécution de cette prestation ; - la composition de l'équipe du nouvel entrant, et la désignation de son responsable. <p>{PP 91.} le candidat indique quels prérequis fournis par la CNSA il estime nécessaires pour mener au mieux cette activité.</p>			
Mise en œuvre			
<p>La mise en œuvre de cette prestation est effectuée selon les spécifications de la partie Mise en œuvre de ce CCTP et selon les délais précisés lors de chaque commande.</p> <p>{PP 92.} le candidat indique quel dispositif il préconise pour cette activité.</p> <p>{PP 93.} le candidat indique quels sont selon lui les points critiques et les facteurs clés de réussite pour cette activité.</p>			
Vérifications			

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

Les opérations de vérifications sont par des constats d'un état d'avancement (cf. §

Prestations de sortie : Réversibilité ou Transférabilité ».)

Outils spécifiques utilisés par le Titulaire

{PP 94.} *le candidat décrit l'outil qu'il entend utiliser pour suivre cette activité. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de cet outil.*

Unité d'œuvre associée

L'UO est fonction de la complexité de l'application concernée par cette commande. Cette UO est donc commandé autant de fois que d'application prises en charge par le Titulaire.

Son niveau de complexité est établi sur les modalités et principes de calcul définis dans le § « 6.1 : Estimation de la complexité d'une application » appliquée au périmètre des applications concernées.

La valorisation de chaque critère de complexité est donnée dans l'annexe financière.

6 PROCESSUS D'ESTIMATION DES TRAVAUX DE MAINTENANCE EVOLUTIVE ET DE PROJETS

Le présent paragraphe expose la méthodologie actuellement en vigueur au sein de la DSI de la CNSA pour estimer les niveaux de complexité des travaux de maintenance évolutives et de projet. En l'état, cette estimation couvre la globalité des charges connexes à la réalisation des prestations.

{PP 95.} *Estimation des travaux de maintenance évolutive et de projets : dans son offre, le titulaire indique quelle méthode il préconise pour établir de manière simple et objective une estimation des prestations de maintenance évolutive et les prestations en mode projet.*

6.1 ESTIMATION DE LA COMPLEXITE D'UNE APPLICATION

Cette évaluation se base sur la méthode d'évaluation par points de cas d'utilisation.

Cette méthode consiste à calculer l'effort nécessaire à l'implémentation des cas d'utilisation (notés UC dans la suite du document) recensés sur le projet.

6.1.1 Calcul de la taille du projet

Pour évaluer la taille du projet, on prend en compte la complexité des cas d'utilisation et la complexité de l'interface dont les acteurs sont dotés pour déterminer un nombre de points de cas d'utilisation non ajustés (UUCP, Unadjusted Use Case Points).

Chaque cas d'utilisation se voit associer un nombre de points en fonction de sa complexité, qui se définit selon le nombre de transactions contenues dans les différents scénarii (une transaction est une étape du cas d'utilisation).

Référentiel complexité des UC		
Complexité de l'UC	Nombre de transactions	Poids (Pts)
Simple	< 3	5
Moyenne	Entre 4 et 7	10
Haute	> 7	15

La somme des points affectés à chaque UC constitue le poids des UC non ajustés (Unadjusted Use Case Weight, UUCW). Chaque acteur impliqué dans un cas d'utilisation (personne, programme, système) doit être qualifié en fonction de sa complexité.

Référentiel complexité des Acteurs		
Type d'acteur	Type d'interface	Poids (Pts)
Simple	Autre Système via API	1
Moyenne	Autre Système via protocole Personne via interface texte	2
Haute	Personne via interface graphique	3

La somme des points affectés aux différents acteurs donne le poids des acteurs non ajustés (Unadjusted Actor Weight UAW).

A ce stade, on évalue le nombre de points des cas d'utilisation non ajustés, UUCP

$$\text{UUCP} = \text{UUCW} + \text{UAW}$$

6.1.2 Prise en compte des facteurs d'influence

13 facteurs techniques et 8 d'environnement sont à considérer pour évaluer le contexte du projet. Le principe est d'évaluer chaque facteur en fonction de sa pertinence dans le projet de 0 (non pertinent) à 5 (très important).

	Facteurs d'influence
Techniques	Objectifs de performance
	Système distribué
	Efficacité élevée d'utilisation en ligne pour l'utilisateur
	Traitement interne complexe
	Réutilisation du code
	Facilité d'installation
	Ergonomie générale
	Portabilité
	Simplicité évolutivité
	Application multithread concurrente
	Exigences de sécurité
	Accès direct offert à d'autres systèmes
	Nécessité d'une aide pour former les utilisateurs
Environnement	Maîtrise du processus de développement
	Maîtrise du domaine fonctionnel
	Expérience des technologies objet
	Forte capacité d'analyse
	Motivation de l'équipe
	Stabilité des exigences
	Membres de l'équipe à temps partiel Environnement
	Complexité du langage de programmation

On calcule ensuite le facteur technique global (Technical Complexity Factor, TCF) est calculé ainsi :

$$\text{TCF} = 0.6 + [0.01 * (\text{somme des 13 valeurs des facteurs})]$$

Le facteur d'environnement global (Environmental Complexity Factor, ECF) est calculé ainsi :

$$\text{ECF} = 1.4 + [-0.03 * (\text{somme des 8 valeurs de facteurs})]$$

Pour obtenir un nombre de points de cas d'utilisation ajustés (Use Case Points, UCP), il suffit d'appliquer au nombre de points de cas d'utilisation non ajustés calculés précédemment, les facteurs d'influence techniques et environnementaux :

$$\text{UCP} = \text{UUCP} * \text{TCF} * \text{ECF}$$

La complexité d'une application repose donc sur le nombre de points d'utilisation (UCP) précédemment calculés :

Complexité de l'application	Nombre de points
Faible	0 - 200
Moyenne	200 - 400
Elevée	>400

6.2 PRINCIPE D'ESTIMATION DES TRAVAUX

Lors de la commande de chaque prestation, la CNSA indique au titulaire le dénombrement des différentes unités d'œuvre nécessaires à la réalisation de la prestation et leur degré de complexité. Chaque demande est accompagnée d'un dossier technique justifiant des délais et plannings prévisionnels, de la décomposition de la commande par unité d'œuvre (UO) et l'application d'un coefficient de proximité à tout ou partie des UO.

Une phase contradictoire sera alors menée avec le titulaire permettant à celui-ci de faire ses observations sur cette quantification au regard du dossier technique fourni par la CNSA. Un bon de commande sera alors finalisé en intégrant le dossier technique final rédigé suite à la phase précédente et justifiant le choix des unités d'œuvre, la détermination de leur complexité et de l'application d'un coefficient de proximité.

Ce coefficient compris entre 0 et 1 définit le pourcentage de proximité de la tâche à réaliser avec l'existant ou avec une autre tâche à réaliser.

Ce coefficient représente le ratio des fonctionnalités à modifier dans le cadre de la maintenance évolutive et donc ne s'applique qu'aux UO intégrant la maintenance évolutive.

Par exemple, l'évolution d'un écran impactant 25% des fonctionnalités donnera un coefficient de 0.25.

Pour un nouvel écran, ce coefficient vaudra 1.

On a donc la formule suivante :

$$\text{Prix commandé} = \text{Prix UO} * \text{Quantité} * \text{coefficient de proximité}$$

7 MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE

7.1 ESPACE D'ÉCHANGES AVEC LE TITULAIRE

{PP 96.} *Espace d'échanges avec le Titulaire : dans son offre, le titulaire indique quel outil il propose pour partager les documentations afférentes à chacune de ses prestations. Il précise les contraintes techniques liées à cet outil, et les apports les plus significatifs de cet outil.*

7.2 MOYENS MIS A DISPOSITION PAR LE TITULAIRE

- **Environnement de développement :**
 - L'environnement de développement est celui du Titulaire.
- **Environnement de recette usine :**

- L'environnement de recette est celui du Titulaire ;
- L'environnement de recette du Titulaire est accessible par la CNSA.
- **Environnement de vérification d'aptitude :**
 - L'environnement de qualification est celui du Titulaire pour la réalisation de la Mise en Ordre de Marche ;
 - Cet environnement de qualification de chaque application doit être à « l'image » de l'architecture mise en œuvre par l'infogérant de la CNSA, il tient compte :
 - Du niveau de complexité d'un nouveau projet déterminé par l'étude de cadrage validée par la CNSA ou du niveau de complexité défini dans la fiche applicative de chaque application du parc applicatif existant ;
 - Du niveau de performance conforme à nos exigences de performance et validé par des tests de performances.
 - Cet environnement de qualification est dédié et spécifique aux applications testées par la CNSA.

7.3 OUTILS ET LICENCES A ACQUERIR PAR LE TITULAIRE

Par défaut, les outils et licences permettant la réalisation des prestations sont à mettre à disposition par le Titulaire.

L'outil de suivi de ticketing pour le support de niveau 2 est mis à disposition par la CNSA au Titulaire.

Cet outil est également utilisé pour l'infogérance sur les environnements de production et de préproduction. L'outil de gestion des incidents est un outil à mettre à disposition par le Titulaire.

7.4 VEILLE DU MAINTIEN EN CONDITION DE SECURITE (MCS)

Le Titulaire assure tout au long du présent accord-cadre, des prestations de veille du maintien en condition de sécurité. Le Titulaire transmet à la CNSA toutes les alertes et recommandations communiquées par les éditeurs.

Le Titulaire souscrit notamment aux alertes des éditeurs et aux bulletins du CERTA <http://www.certa.ssi.gouv.fr/>

Les autres sources d'information peuvent être :

- La CNSA ;
- des tiers intervenants pour le compte de la CNSA.

7.5 ACTIVITE DE SUPPORT / GESTION DES DEMANDES ET DES INCIDENTS

Toute sollicitation en lien avec la gestion et le suivi des demandes doit pouvoir être consignée dans l'outil mis à disposition du Titulaire par la CNSA, et la gestion des incidents dans l'outil mis à disposition par le Titulaire, accompagnée éventuellement des éléments étayant la demande ou attestant du constat (pièces jointes). L'outil permet la gestion et le suivi de traitement de l'ensemble des cycles de maintenance, des réponses apportées (documentation jointe) ou des actions réalisées.

A la notification du présent accord-cadre, le Titulaire indique à la CNSA :

- Les éléments techniques nécessaires à la CNSA pour permettre les connexions à son outil de gestion des incidents ;

- Les éléments techniques nécessaires à la CNSA et au Titulaire pour permettre les connexions à l'outil de suivi des demandes de la CNSA ;
- Les éléments techniques nécessaires pour communiquer avec un technicien (numéro de téléphone non surtaxé, si plusieurs lignes, numéro de télécopie, adresse électronique).

Le support est assuré dans les plages horaires indiquées au paragraphe « *Support : plages horaires et délais* » du présent document.

7.6 SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION

7.6.1 Risques identifiés

Les principaux risques identifiés sur cet accord-cadre sont les suivants :

- Intrusion volontaire ou non sur le système d'informations de la CNSA par un agent du Titulaire ou en utilisant les installations du Titulaire ;
- Détournement volontaire de flux de données, par un agent du Titulaire ou en utilisant les installations du Titulaire ;
- Non-respect par le Titulaire des bonnes pratiques de développement sécurisé entraînant l'introduction de failles de sécurité dans le code de l'application ;
- Diffusion de données confidentielles sur les sociétés concernées par les applications de la CNSA.

Les exigences et clauses de sécurité listées ci-après visent à réduire ces risques à un niveau acceptable.

7.6.2 Obligations du Titulaire en termes de sécurité

Le Titulaire est tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité et de mise à l'état de l'art. En particulier, il informe la CNSA des risques d'une opération envisagée, des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou de prévention.

Le Titulaire est responsable du maintien en condition de sécurité du système (MCS) pendant toute la durée des prestations.

7.6.3 Plan d'Assurance Sécurité

Le Titulaire exécute ses obligations en termes de sécurité des systèmes d'information. À ce titre, il décrit dans le cadre d'un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) les mesures qu'il met en œuvre pour se conformer aux exigences de sécurité décrites ci-après ainsi que de ses évolutions nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité du donneur d'ordres pendant toute la durée des prestations.

Le Titulaire remet dans son offre un PAS. Celui-ci est complété par le Titulaire lors de la phase d'initialisation et validé par la CNSA selon les dispositions de validations des livrables prévus au présent accord-cadre.

{PP 97.} Plan d'Assurance Sécurité : dans son offre, le titulaire fournit une table des matières et une description de son Plan d'Assurance Sécurité (PAS).

Le PAS est complété par le Titulaire lors de la phase de cadrage, et préalablement accepté par la CNSA.

7.6.4 Gouvernance sécurité du Titulaire

Afin de garantir la bonne prise en compte de la sécurité par le Titulaire, il est important que celui-ci dispose d'une gouvernance sécurité, et que celle-ci soit conforme aux attentes de la CNSA.

A ce titre le Titulaire identifie, au sein de ses équipes, un Responsable Sécurité Opérationnelle qui sera l'interlocuteur privilégié de la CNSA dans le cadre de cette gouvernance sécurité.

{PP 98.} Gouvernance sécurité du Titulaire : le candidat indique les qualifications requises du profil « Responsable Sécurité Opérationnelle ».

Le Titulaire met à disposition de la CNSA les politiques et procédures de sécurité mises en œuvre pour assurer la bonne prise en compte de la sécurité, dans le respect des demandes formulées par la CNSA.

{PP 99.} Gouvernance sécurité du Titulaire : le candidat indique les politiques et procédures de sécurité qu'il met en œuvre pour assurer la bonne prise en compte de la sécurité.

7.6.5 Comité de suivi sécurité

Un comité de suivi sécurité est mis en place pendant l'exécution de la prestation.

Ce comité réunit notamment le RSSI, le chef de projet de la CNSA et le Responsable Sécurité Opérationnelle du Titulaire ainsi que toute personne utile au comité.

Ce comité a notamment en charge :

- la revue des incidents de sécurité ;
- le suivi des plans d'action ;
- le suivi des vulnérabilités et menaces ;
- le comité de suivi sécurité se réunit mensuellement, avec la possibilité de réunions intermédiaires si nécessaire.

7.6.6 Localisation des données

Le Titulaire communique à la CNSA la liste de tous les lieux de stockage de données qu'il pourrait être amené à collecter dans le cadre de la réalisation du présent accord-cadre.

En particulier, dans le cas de données à caractère personnel, les lieux d'hébergement doivent satisfaire aux dispositions du Règlement général sur la Protection des données (RGPD).

{PP 100.} Localisation des données : le candidat indique comment il satisfait aux exigences de la relative à la protection des données personnelles.

7.6.7 Développement sécurisé

Le Titulaire met en place des mesures permettant d'assurer la production d'un code source applicatif sécurisé.

Ces mesures peuvent notamment inclure :

- la sensibilisation des développeurs au respect des règles et bonnes pratiques de sécurité : OWASP, guides de l'ANSSI en particulier le Référentiel Général de Sécurité (RGS), etc.
- l'intégration de contrôles et audits de la sécurité du code tout au long de son cycle de développement ;
- l'utilisation d'environnement de développement (framework), de composants logiciels libres ou propriétaires et bibliothèques de sécurité ;
- la prise en compte des recommandations formulées dans le cadre d'audits de sécurité et de tests d'intrusion commandités par le Titulaire ou la CNSA ;
- etc.

Ces mesures sont décrites dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) du Titulaire et doivent pouvoir être contrôlées à tout moment.

{PP 101.} Développement sécurisé : le candidat décrit ses pratiques permettant d'assurer la production d'un code source applicatif sécurisé.

7.6.8 Audit de sécurité et/ou tests intrusifs

La CNSA peut procéder à des audits qualité pour vérifier que le Titulaire applique les spécifications du CCTP dans le cadre d'un niveau de risque.

Les audits peuvent être réalisés par la CNSA, ou délégués à un tiers désigné par la CNSA.

Le contrôle s'effectue selon de<s modalités contractuelles définies (visite des locaux avec accès aux machines du Titulaire et interviews individuelles des membres des équipes).

Le Titulaire fournit les règles d'accès à ses locaux si le personnel de la CNSA ou un auditeur nommé par la CNSA a la nécessité d'y avoir accès. Le cas d'une intervention urgente de la CNSA, ou de l'un de ses partenaires, du fait, par exemple, de la survenance d'un incident de sécurité à traiter doit être prévu.

Le Titulaire accepte que la CNSA ou l'auditeur désigné par lui, ait accès, y compris sur place, aux informations nécessaires à sa mission, notamment aux résultats des précédents audits réalisés auprès du Titulaire, et portant sur les prestations faisant l'objet du présent contrat.

Les audits s'effectuent en toute confidentialité.

En cas de détection de failles de sécurité ou de vulnérabilité grâce à un audit, les corrections sont à la charge du Titulaire et doivent s'inscrire dans le backlog de la MCO.

7.6.9 Protection du code source

Le Titulaire met en place des mesures de protection de l'intégrité du code source durant l'intégralité de la durée de l'accord-cadre. Il doit également assurer :

- la traçabilité des modifications apportées au code source ;
- un contrôle strict des personnes autorisées à accéder au code source, dans le respect du principe du droit d'en connaître.

Le Titulaire doit assurer la disponibilité du code source, notamment par une politique de sauvegarde régulière et un plan de restauration des données en cas de sinistre.

Par ailleurs, à la demande de la CNSA, le Titulaire met à disposition une copie intégrale du code source et de la documentation projet associée.

7.6.10 Sauvegardes et restaurations

Le Titulaire met en œuvre une politique de sauvegarde sur ses environnements (développement, recette, ...), et de procédures opérationnelles associées, il proposera le sommaire de ces documents dans le Plan d'Assurance Sécurité (la CNSA se réserve le droit de contrôler éventuellement le contenu de cette documentation).

Le Titulaire réalise, à intervalles réguliers, des tests de restaurations des données sauvegardées.

Les politique et procédures de sauvegarde sont décrites dans le Plan d'Assurance Sécurité et peuvent être contrôlées et auditées régulièrement par la CNSA.

{PP 102.} Sauvegardes et restaurations : le candidat décrit sa politique en matière de sauvegarde et de restauration.

7.6.11 Plan de continuité et de reprise d'activité

Le Titulaire dispose d'un plan de continuité (PCA) et de reprise d'activité (PRA). Ces plans sont présentés dans l'offre du Titulaire et détaillent les mesures organisationnelles et techniques mises en œuvre par le Titulaire pour assurer la continuité de ses activités en cas de sinistre sur les ressources allouées à la réalisation du présent accord-cadre.

7.6.12 Documentation relative au logiciel

Dans un souci de bonne utilisation du logiciel et de traçabilité, la CNSA dispose d'une copie de toutes les informations et documents relatifs au cycle de vie du logiciel.

Le Titulaire fournit et maintient à jour toute la documentation nécessaire à la compréhension, à l'installation, à l'utilisation, à la désinstallation, à la maintenance et à la mise à jour du logiciel fourni.

7.6.13 Réversibilité du logiciel

Le Titulaire prévoit les modalités de récupération de données. En particulier, le Titulaire fournit à la CNSA une procédure de récupération de données dans un format exploitable et dans leur dernière version. Les données restituées doivent être complètes, fiables et intègres et permettre une complète réversibilité.

7.6.14 Application des correctifs de sécurité

Le Titulaire décrit sa politique d'application des correctifs de sécurité, qui sera appliquée lors de la veille de MCS, cette dernière doit être validée par la CNSA avant la signature du présent accord-cadre.

Cette politique précise notamment :

- la fréquence d'application des correctifs de sécurité ;
- les mesures de sauvegarde appliquées avant toute modification ;
- les mesures de validation et de test des correctifs de sécurité avant mise en production ;
- la traçabilité de l'application des correctifs de sécurité.

La décision de l'action ne peut être prise que par des agents de la CNSA désignés par écrit. En particulier, le chef de projet de la CNSA est le correspondant privilégié pour le suivi de ce projet.

Le Titulaire assure que toute application de correctif de sécurité comporte un plan de retour en arrière en cas de problème lors de son installation afin de revenir à une version opérationnelle du logiciel.

Le Titulaire fournit une adresse mail et un numéro de téléphone permettant à la CNSA de suivre une éventuelle alerte grave.

{PP 103.} Application des correctifs de sécurité : le candidat décrit le dispositif et la méthode à appliquer pour mener au mieux la politique d'application des correctifs de sécurité.

7.6.15 Gestion des évolutions

Les évolutions fonctionnelles ou techniques apportées par le Titulaire ne doivent pas remettre en cause le respect des exigences de sécurité ou compromettre une éventuelle opération de réversibilité.

En cas d'évolution, le Titulaire vérifie que sa mise en œuvre est conforme aux exigences contractuelles et en apporter la justification auprès de la CNSA, avant validation par celle-ci.

7.6.16 Sécurisation de l'espace de développement

Le Titulaire décrit dans le Plan d'Assurance Sécurité les mesures de sécurité qu'il met en œuvre pour assurer la sécurité de ses environnements de développements (postes de travail, serveurs, réseaux, applicatifs, etc.).

Ces mesures, qui peuvent être reprise de la Politique de Sécurité du Titulaire, couvre a minima :

- la sécurité des postes de travail utilisés par les équipes de développements (protection antivirale, gestion des versions et application des correctifs de sécurité, contrôles d'accès, etc.) ;
- la sécurité des serveurs hébergeant les données du projet (documentation, code source, etc.) ;
- le réseau et les infrastructures du SI ;
- les mécanismes et procédures de contrôle du niveau de sécurité du Système d'Information du Titulaire.

{PP 104.} Sécurisation de l'espace de développement : le candidat décrit le dispositif de sécurisation de l'espace de développement qu'il préconise et s'engage à mettre en place. Il indique quels sont les apports les plus significatifs de ce dispositif.

7.6.17 Respect de la politique de sécurité du SI de la CNSA

Le Titulaire respecte la charte d'utilisation des ressources du SI de la CNSA dans le cadre d'une intervention de son personnel qui est communiquée lors de la réunion de lancement.

La politique de gestion des identités et des habilitations du Titulaire pour ses agents qui accèdent au SI de la CNSA est décrite dans le Plan d'Assurance Sécurité et validée par la CNSA.

La CNSA veille à la présence effective de l'un de ses agents pendant la durée de l'intervention, de telle sorte que toutes mesures utiles puissent être immédiatement prises en cas d'accident.

7.6.18 Gestion des incidents de sécurité

Tout incident de sécurité qui survient sur le SI du Titulaire doit être déclaré à la CNSA afin de limiter tous risques d'altération du logiciel (modification du code source, introduction de porte dérobée (backdoor),...).

Le Titulaire assure la journalisation des accès et des événements sur tous les systèmes dont il a la responsabilité. La CNSA peut être amenée à demander un extrait de ces traces dans le cas d'un incident.

Un processus de gestion et de réaction sur incident de sécurité est décrit dans le Plan d'Assurance Sécurité. La procédure associée doit être formalisée par le Titulaire et faire l'objet d'une réévaluation régulière.

Il conviendra de faire figurer dans la procédure de gestion des incidents de sécurité les points suivants :

- identification d'un contact technique (ou plusieurs) clairement identifié chez le Titulaire ainsi que chez la CNSA ;
- identification d'un contact décisionnel (ou plusieurs) clairement identifié chez le Titulaire ainsi que chez la CNSA ;
- garantie d'information immédiate : la CNSA doit être tenue informée sans délai en cas d'attaque afin de déclencher le circuit de réaction adéquat ;
- définition des procédures de remontée d'incident ;
- garantie de la traçabilité des incidents de sécurité.

{PP 105.} Gestion des incidents de sécurité : le candidat indique quel processus il recommande pour assurer au mieux la gestion des incidents de sécurité.

7.6.19 Lieu d'exécution des prestations

D'une façon générale, les prestations du présent accord-cadre s'exécutent principalement dans les locaux du Titulaire. Certaines prestations peuvent nécessiter des interventions dans les locaux de la CNSA.

8 OPERATIONS DE VERIFICATIONS

Les opérations de vérifications ont pour but de constater que les biens et services livrés au titre du présent accord-cadre sont conformes et effectuées dans le respect des dispositions prévus.

Les vérifications documentaires sont effectuées à partir des livraisons des livrables documentaires.

Chaque unité d'œuvre du présent accord-cadre est associée à des « livrables ». Tous les livrables associés à la réalisation des unités d'œuvre font l'objet d'une livraison selon les dispositions indiquées lors de chaque commande.

La livraison correspond à la remise de l'ensemble des livrables par le titulaire à la CNSA. Une fois la livraison effectuée, ces livrables sont soumis à des vérifications quantitatives et qualitatives.

Ces dernières permettent à la CNSA de s'assurer de la conformité des livrables aux stipulations définies dans le présent accord-cadre, tant du point de vue de la qualité que de la quantité.

Les opérations de vérification visent notamment à :

- S'assurer de la transmission effective des livrables dans les délais prévus et de la complétude de ceux-ci ;
- S'assurer que les livrables transmis démontrent l'exécution des services associés aux unités d'œuvre commandées conformément aux spécifications du présent accord-cadre et présentent le niveau de qualité attendu ;

A l'issue des vérifications, la CNSA prononce une décision qui est notifiée au titulaire. Chaque unité d'œuvre possède son propre mode de réception, ses livrables associés variant en nature et en nombre d'une prestation à l'autre. La répartition des livrables par unité d'œuvre apparaît dans le détail de chaque unité d'œuvre du CCTP.

8.1.1 Recevabilité des livrables documentaires

Préalablement aux opérations de vérifications du contenu détaillé des livrables documentaires, la CNSA contrôle la présence des éléments requis qui ont été précisés lors de la commande (objet, différents points traités, structure, forme du document).

Pour ce contrôle, la CNSA constate :

- la recevabilité des livrables ;
- la recevabilité partielle des livrables ;
- la non-recevabilité des livrables en cas de non-livraison ou de livraison incomplète des livrables.

En cas de recevabilité partielle ou de non-recevabilité, la CNSA se réserve le droit de rejeter la livraison. Le cas échéant, les délais de livraison initialement définis (et les pénalités de retard associées) restent applicables.

8.1.2 Livraisons de livrables documentaires

Le Titulaire effectue les corrections et les modifications attendues par la CNSA, selon les indications et les observations mentionnées.

Le Titulaire fait figurer dans la version des livrables qui ont fait l'objet d'une modification apportées au document par rapport à la version initiale.

Les livraisons de livrables sont effectuées dans les locaux de la CNSA.

8.1.3 Vérifications suite à la livraison de livrables documentaires

8.1.3.1 Vérifications initiales

La CNSA, durant un délai maximum après la livraison, mentionné dans le § « Période et délais » procède à la vérification de chaque livrable.

A l'issue de la livraison des livrables à la CNSA par le Titulaire dans les conditions et délais prévus au chapitre « Périodes et délais » du présent document, la CNSA constate par l'émission d'un procès-verbal (PV) :

- la conformité des livrables ;
- la conformité partielle des livrables ;
- la non-conformité des livrables : en cas de non-livraison ou de livraison incomplète des livrables.

A l'issue de la constatation (conformité, conformité partielle ou non-conformité) de la CNSA, une décision de validation, d'ajournement ou de rejet dudit livrable est décidée et communiquée au Titulaire par la CNSA.

8.1.3.2 Nouvelle vérification en cas d'ajournement de livrables documentaires

Le Titulaire dispose d'un délai maximum mentionné dans le paragraphe « Périodes et délais » pour effectuer la nouvelle livraison du livrable concerné.

La CNSA, après la nouvelle livraison, procède durant un nouveau délai maximum mentionné dans le paragraphe « Périodes et délais » à la vérification du livrable concerné modifié et/ou corrigé.

Passé le délai maximum de vérifications mentionné dans le paragraphe « Périodes et délais » la CNSA constate :

- soit que la production est conforme ; si les modifications et/ou corrections demandées lors de l'ajournement ont été effectuées par le Titulaire ;
- soit que la production n'est pas complètement conforme ; si les modifications et/ou corrections demandées lors de l'ajournement ne sont pas effectuées ;
- soit que la production est non conforme ; en cas de non-livraison ou de livraison incomplète.

A l'issue de l'ensemble des étapes de vérifications telles que détaillées au paragraphe « Périodes et délais » du présent document, la CNSA émet un procès-verbal (PV) signé de réception au Titulaire.

8.2 VÉRIFICATIONS DE LIVRABLES INFORMATIQUES

8.2.1 Principes

Les vérifications de livrables informatiques s'effectuent, selon :

- un processus de Vérifications d'Aptitude (VA) en environnement d'intégration ou de pré-production ;
- une Vérification de Service Régulier (VSR) en environnement de production.

Durant les opérations de vérifications, le Titulaire assure les corrections des erreurs et anomalies à sa charge au fur et à mesure de leur communication par la CNSA tout au long de la période vérification ou dans le cadre d'une nouvelle MOM en cas d'ajournement quand le délai de Vérification d'Aptitude contractuel est dépassé.

Dans le cas où une mise en ordre de marche est ajournée, la CNSA déclenche un état de crise :

- avec déclenchement d'une escalade hiérarchique de niveau N+2 ;
- avec demande de fourniture d'une solution immédiate à tester sur un environnement de tests pour vérifier la réalité de l'intégration de la solution de services du Titulaire ;
- selon les modalités de gestion des retards et des incidents fixées à l'article 11 du CCAP.

L'ajournement de la VA peut provoquer un changement de cycle de mise en production reportant de ce fait la VSR. Dans ce cas, le report est dû au Titulaire et le délai de report est considéré comme un délai de retard du Titulaire.

Pour des raisons propres à la CNSA, la mise en production peut être retardée. Plusieurs possibilités mentionnées dans le paragraphe « *Période et délais* » sont possibles en ce qui concerne la gestion des délais de vérifications par la CNSA.

8.2.2 Recevabilité des livrables informatiques

A l'exemple des livrables documentaires, préalablement aux opérations de vérifications des livrables techniques, la CNSA contrôle la présence des éléments nécessaires au fonctionnement du système et à l'exécution des opérations.

Ces éléments précisés dans le PAQ, les différents référentiels et normes techniques (précisant notamment les particularités éventuelles des environnements concernés) ainsi que dans les différents supports d'expression des besoins. Une attention particulière est apportée aux éléments suivants :

- bon de livraison conforme,
- complétude des composants techniques et fonctionnels,
- complétude des différents modules fonctionnels et processus applicatifs,
- données de références,
- documentations et éléments de prise en main.

En cas de recevabilité partielle ou de non-recevabilité des livrables pour permettre l'exécution des opérations de vérification, la CNSA se réserve le droit de rejeter la livraison.

Le cas échéant, conformément aux règles et principes édictés au paragraphe « *Périodes et délais* » du présent document, ou dans les documents de commande, les délais de livraison initialement définis (et les pénalités de retard) restent applicables.

8.2.3 Vérifications d'aptitude

Chaque vérification d'aptitude a pour but de constater que les livrables informatiques, déclarés mis en ordre de marche par le Titulaire :

- sont capables de remplir les spécifications, les caractéristiques et les performances attendues ;
- disposent des fonctionnalités demandées ;
- correspondent aux livrables prévus pour les prestations en mode projet et de maintenance applicative.

Cette vérification s'effectue selon le cahier de vérifications afférent aux livrables informatiques de la mise en ordre de marche (MOM).

Les livrables informatiques mis en ordre de marche ne doivent pas entraîner de perturbation lors du déroulement de toute vérification d'aptitude pour la CNSA.

La CNSA dispose d'un délai maximum mentionné dans ce CCTP pour procéder à la vérification d'aptitude à compter de la date prévue par les calendriers.

8.2.3.1 Anomalies détectées en cours d'opérations de vérification

La CNSA détermine seul le caractère bloquant ou non d'une anomalie. Le Titulaire ne peut contester cette qualification.

Les VA et VSR ne peuvent être prononcées si des anomalies subsistent.

Les anomalies détectées sont signalées par la CNSA au Titulaire dans la base de signalement. Le Titulaire doit par conséquent consulter régulièrement la base de signalement.

8.2.3.2 Résultats après vérification d'aptitude

Après avoir déroulé les tests des vérifications prévus au cahier de vérifications et à l'issue du délai de vérifications d'aptitude, la CNSA constate soit :

- que les livrables prévus par la vérification sont conformes ;
- que les livrables prévus par la vérification ne sont pas complètement conformes ;
- que les livrables prévus par la vérification ne sont pas conformes :

Un livrable est conforme :

- si les fonctionnalités et les processus prévus sont complets ;
- si les fonctionnalités et les processus prévus ne présentent pas des erreurs ou anomalies majeures non résolues avant la fin des vérifications ;
- si le niveau de performance, de qualité et l'engagement de services prévus sont complètement conformes ;
- et si les prestations du Titulaire pour réaliser la mise en ordre de marche sont complètement conformes au CCTP ;

Un livrable n'est pas entièrement conforme :

- si une fonctionnalité ou un processus prévu est incomplet ;
- si une fonctionnalité ou un processus prévu présente des erreurs ou anomalies majeures non résolues avant la fin des vérifications ;
- si le niveau de performance, de qualité ou l'engagement de services prévus sont non complètement conformes ;
- ou si les prestations du Titulaire pour réaliser la mise en ordre de marche ne sont pas complètement conformes au CCTP ;

Un livrable n'est pas conforme :

- si une fonctionnalité ou un processus prévu est manquant ;
- s'il y a une erreur ou anomalie bloquante non solutionnée au cours de la vérification d'aptitude ;
- si le niveau de performance, de qualité ou l'engagement de services prévus sont non conformes ;
- ou si les prestations du Titulaire prévues pour la mise en ordre de marche et celles prévues pendant la vérification d'aptitude, ne sont pas toutes conformes au CCTP.

8.2.3.3 Nouvelle vérification en cas d'ajournement de vérification d'aptitude

En cas d'ajournement, le Titulaire effectue une nouvelle mise en ordre de marche conformément aux délais prévus au chapitre « Périodes et délais » qui suit l'ajournement.

Après la nouvelle mise en ordre de marche, la CNSA dispose d'un délai maximum mentionné dans le paragraphe « *Périodes et délais* » pour procéder à une nouvelle vérification d'aptitude à compter de la date de mise en ordre de marche.

La CNSA constate, à l'issue du délai de vérification d'aptitude suite à l'ajournement soit :

- que les livrables prévus par la vérification sont conformes ;
- que les livrables prévus par la vérification ne sont pas complètement conformes ;
- que les livrables prévus par la vérification ne sont pas conformes :

Un livrable est conforme :

- si les fonctionnalités et les processus prévus sont complets ;
- si les fonctionnalités et les processus prévus ne présentent pas des erreurs ou anomalies majeures non résolues avant la fin des vérifications ;
- si le niveau de performance, de qualité et l'engagement de service prévus sont complètement conformes ;
- et si les prestations du Titulaire pour réaliser la mise en ordre de marche sont complètement conformes au-CCTP ;

Un livrable n'est pas entièrement conforme :

- si une fonctionnalité de service prévue est incomplète ;
- si une fonctionnalité ou un processus prévu présente des erreurs ou anomalies majeures non résolues avant la fin des vérifications ;
- si le niveau de performance, de qualité ou l'engagement de services prévus sont non complètement conformes ;
- ou si les prestations du Titulaire pour réaliser la mise en ordre de marche ne sont pas complètement conformes au CCTP ;

Un livrable n'est pas conforme :

- si une fonctionnalité ou un processus prévu est manquant ;
- s'il y a une erreur ou anomalie bloquante non solutionnée au cours de la vérification d'aptitude ;
- si le niveau de performance, de qualité ou l'engagement de services prévus sont non conformes ;
- ou si les prestations du Titulaire prévues pour la mise en ordre de marche et celles prévues pendant la vérification d'aptitude, ne sont pas toutes conformes au CCTP.

8.2.4 Vérifications de Service Régulier

La CNSA procède à la vérification de service régulier (VSR) dans un délai maximum mentionné dans le paragraphe « *Périodes et délais* » à l'issue de la Vérification d'Aptitude positive et en fonction du planning du CCTP.

Résultats après vérifications de service régulier

La CNSA constate, à l'issue du délai de vérifications de services régulier mentionné le paragraphe « *Périodes et délais* » soit :

La conformité :

- si les livrables prévus par la vérification respectent les spécifications du CCTP en plus des exigences concernant la VA ;
- si les prestations du Titulaire prévues pour aider à basculer en environnement de production hébergeur sont conformes ;
- et si le taux d'indisponibilité est conforme ;

La conformité incomplète des résultats :

- si les livrables prévus par la vérification ne respectent pas complètement les spécifications du CCTP en plus des exigences concernant la VA ;
- si les prestations du Titulaire prévues pour aider à basculer en environnement de production hébergeur ne sont pas complètement conformes ;
- ou si le taux d'indisponibilité n'est pas complètement conforme ;

La non-conformité des résultats :

- si les livrables prévus par la vérification ne respectent pas les spécifications du CCTP en plus des exigences concernant la VA ;
- si les prestations du Titulaire prévues pour aider à basculer en environnement de production hébergeur ne sont pas conformes ;
- ou si le taux d'indisponibilité est non conforme.

8.2.4.1 Nouvelle vérification de service régulier en cas d'ajournement

En cas d'ajournement, le Titulaire dispose d'un délai maximum mentionné dans paragraphe « *Périodes et délais* » pour effectuer les corrections et mises en ordre de marche.

La CNSA constate, à l'issue du nouveau délai de vérifications de services régulier maximum mentionné dans le paragraphe « *Périodes et délais* » à compter de la date de remise de la décision d'ajournement :

La conformité :

- si les livrables prévus par la vérification respectent les spécifications du CCTP en plus des exigences concernant la VA ;
- et si le taux d'indisponibilité est conforme ;

La conformité incomplète des résultats :

- si les livrables prévus par la vérification ne respectent pas complètement les spécifications du CCTP en plus des exigences concernant la VA ;
- ou si le taux d'indisponibilité n'est pas complètement conforme ;

La non-conformité des résultats :

- si les livrables prévus par la vérification ne respectent pas les spécifications du CCTP en plus des exigences concernant la VA ;
- ou si le taux d'indisponibilité est non conforme.

8.3 VERIFICATION DE PRESTATION D'INITIALISATION ET DE PRISE DE CONNAISSANCE

La vérification de (UO « INIT ») sert, suite à la notification de la déclaration de fin de prestations, à constater la réalisation de l'ensemble des tâches prévues au CCTP déclaré réalisées par le Titulaire, à identifier les écarts en prévus et réalisés et faire d'éventuelles observations.

8.4 VERIFICATIONS DES MAINTENANCES APPLICATIVE

Les vérifications des commandes de type « maintenance applicative » sont des vérifications de livrables informatiques. Ces vérifications se déroulent en deux étapes :

ETAPE	DECLenchement	TYPE VÉRIFICATION	DE TYPE D'ENVIRONNEMENT
1	MOM du Titulaire	VA	Environnement de qualification du Titulaire
2	Basculement environnement de production	VSR	Environnement de production ou de préproduction

Tableau des étapes de vérification de la maintenance applicative

La CNSA se réserve la possibilité, pour des besoins qui lui sont propres, de décaler les activités de vérifications. Les décalages n'ont pas d'incidence pour le Titulaire en dehors de reporter des résultats des vérifications.

8.5 VERIFICATIONS DU MCS ET DU SUPPORT DU MCO

Concernant la veille du Maintien en Condition de Sécurité (§ «

Complexité	Définition de la complexité
SIMPLE (S)	Maintenance corrective d'une application de complexité simple
MOYEN (M)	Maintenance corrective d'une application de complexité moyenne
COMPLEXE (C)	Maintenance corrective d'une application de complexité complexe

»), tout rapport non fourni dans les délais n'est pas pris en compte dans le taux de la qualité de la veille du MCS : TQ-MCS.

Les éléments pris en compte pour le calcul du taux de la qualité de la veille du MSC sont :

- le nombre de Rapport à Réaliser (RR) lors de la veille ;
- le nombre de Rapport Constatés dans les délais (RC) par la CNSA lors du constat.
- Le taux de la qualité de la veille du MCS (TQ-MCS) se calcule comme suit :

$$T_{Q-MCS} = \frac{RC}{RR} \times 100$$

8.6 VERIFICATIONS DE PROJET

8.6.1 Constat d'avancement de projet

Les constats d'avancement s'effectuent en fonction des jalons du calendrier positionnés au cours du cadrage de la réalisation du projet.

Chaque constat d'avancement est effectué sur l'environnement de développement et de tests.

Ce constat sert à identifier l'état d'avancement de la réalisation en fonction :

- du calendrier,
- de la réalité de réalisation des livrables.

8.6.2 Vérifications documentaires de projet

Pour tous les livrables documents fournis dans les phases de spécifications ou de conception :

- ceux disposant d'un jalon de lecture commune, il n'est pas procédé à une lecture commune pour observation et non vérifications ;
- ceux disposant de jalons de vérifications, il est procédé à une lecture commune avec vérifications documentaires préalablement au processus de vérifications des livrables informatiques.

8.6.3 Vérifications de livrables informatiques de projet

Les vérifications de livrables informatiques se déroulent en deux étapes :

Étapes	Déclenchement	Type de vérifications	Type d'environnement
1	MOM du Titulaire	VA	Environnement de la CNSA
2	Basculement environnement de production.	VSR	Environnement de production ou de préproduction.

Tableau des étapes de vérification de livrables informatiques de projet

9 PERIODES ET DELAIS

9.1 PRESTATIONS A COMMANDES UNITAIRES

Les prestations à commandes unitaires font l'objet d'une demande auprès du Titulaire à la survenance du besoin pour la CNSA. Les périodes et délais associées à ces demandes sont régis selon la synoptique suivante :

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

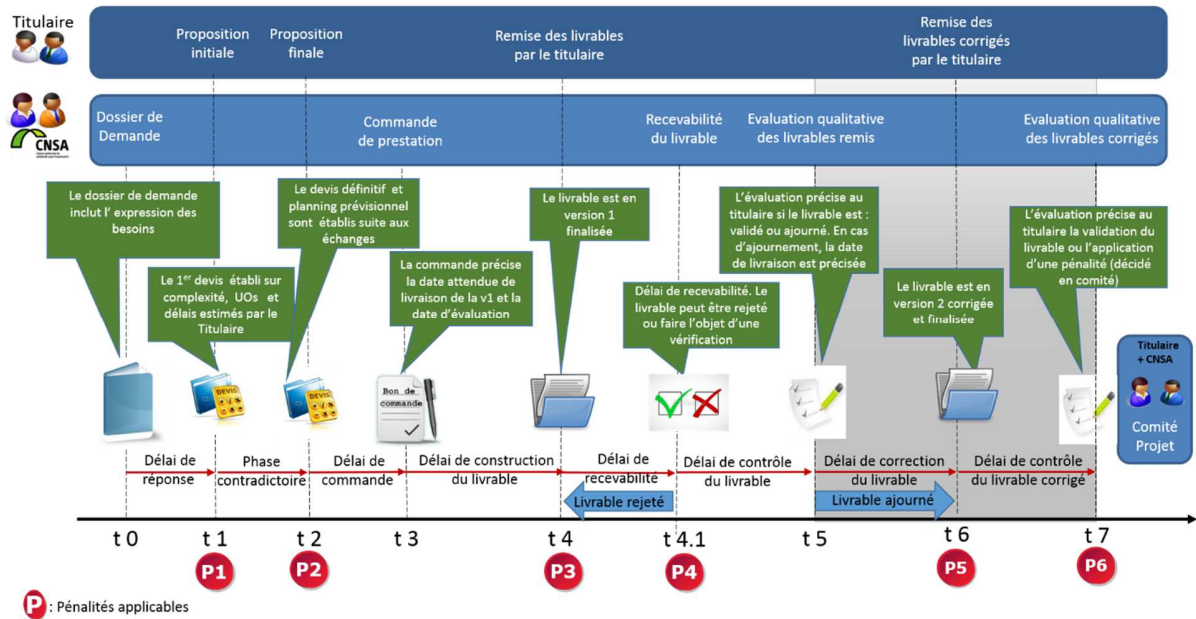


Tableau des principes des délais de la « Demande de service » à la « Livraison »

Conformément aux règles exposées au § « Processus d'estimation des travaux de maintenance évolutive et de projets », chaque demande exprimée par la CNSA fait l'objet d'un dossier reprenant les caractéristiques des besoins.

Ce dossier fait mention explicite des modalités d'organisation (cycle en V ou agile), des périodes, des délais et éventuellement des plannings prévisionnels.

A compter de l'émission d'une demande, les modalités sont applicables pour les commandes unitaires. En cas de retard accusé pour un jalon, les jalons suivants sont décalés « prorata temporis ». Sauf mention contraire, les délais mentionnés sont en unité calendaire.

9.1.1 Délai de réponse aux demandes

Le délai de réponse aux demandes par le Titulaire : intervalle de temps entre l'émission du besoin (t0) par la CNSA et la 1^{ère} proposition du Titulaire (t1) est de deux (2) semaines maximums. Au-delà de ce délai, les pénalités de retard sont applicables au Titulaire.

9.1.2 Phase contradictoire (éventuelle)

Pendant la phase contradictoire (t1 à t2), le Titulaire exprime éventuellement ses commentaires sur ces points et émet ses propositions intégrant les différentes modalités, les plannings et les jalons, ainsi que les UO estimées de ses prestations pour échanges et discussion avec la CNSA :

- La CNSA émet ses remarques dans un délai de deux (2) semaines maximums ;
- Le Titulaire itère ses propositions dans un délai d'une (1) semaine maximum suivant le retour de la CNSA. Au-delà de ce délai, les pénalités de retard sont applicables au Titulaire.

A l'issue de la phase contradictoire, le Titulaire émet sa proposition définitive (t2).

9.1.3 Délai de Commande

Le délai d'acceptation de la proposition (t2 à t3) par la CNSA dépend de l'instance de contrôle interne de la CNSA. A titre indicatif, et sans engagement contractuel de la part de la CNSA, ce délai peut varier de deux à six semaines. La commande précise les dates et délais convenus pour chaque jalon, sur lesquelles les deux parties s'engagent mutuellement pour la prestation commandée.

9.1.4 Délai de Réalisation

Le délai de réalisation (t3 à t4) est variable en fonction du (des)type(s) de livrable(s) attendue(s). Il repose entièrement sur les modalités de réalisation définies dans la commande, qui mentionne la date de livraison convenue. Au-delà de ce délai, les pénalités de retard sont applicables au Titulaire.

9.1.5 Délai de recevabilité

La phase de contrôle de recevabilité pour les livrables documentaires et techniques, est assurée par la CNSA dans un délai d'une (1) semaine maximum.

A défaut d'avis de rejet, les livrables sont réputés recevables par la CNSA. Le délai de contrôle du livrable (1^{ère} campagne de vérification) convenu à la commande s'applique.

Si la livraison fait l'objet d'un rejet de la part de la CNSA, le délai de réalisation court de nouveau à compter de la date de l'avis de rejet + 1 jour (t 4.1 + 1 jour). Les pénalités de retard demeurent applicables au Titulaire.

9.1.6 Délai de contrôle (vérification) 1

Le délai de contrôle 1 (t4.1 à t5) est variable en fonction du (des)type(s) de livrable(s) attendue(s). Il repose entièrement sur les modalités de vérification définies dans la commande, qui mentionne la date de vérification convenue.

9.1.7 Délai de correction

En cas de décision d'ajournement (t5) par la CNSA, une phase de corrections est engagée pour le Titulaire. Cette nouvelle phase donne lieu à des livrables de correction (t5 à t6). Le délai convenu à la commande peut éventuellement être ajusté en fonction du volume et de la criticité des anomalies résiduelles. Au-delà de ce délai, les pénalités de retard sont applicables au Titulaire.

Remarque : Selon les modalités d'organisation, les phases de vérification et de correction peuvent être menées parallèlement. Elles sont menées « quasi simultanément dans les cas de méthodes agile ».

9.1.8 Délai de contrôle (vérification) 2

Les livrables de corrections fournis par le Titulaire (t6) donnent lieu à une nouvelle phase de contrôle 2 (t6 à t7) par la CNSA.

9.1.9 Tableau récapitulatif des délais et modalités

Jalon calendaire		Délai maximum		Pénalité applicable
		Titulaire	CNSA	
Demande	t0			
Délai de réponse	t1	2 semaines		P1
Phase contradictoire	t2	2 semaines		P2
Délai de commande	t3		selon instances internes	
Délai de construction	t4	Selon modalités de commande		P3
Délai de recevabilité	t4.1		1 semaine	P4
Délai de contrôle initial	t5		Selon modalités de commande	
Délai de correction	t6	Selon modalités de commande		P5
Délai de contrôle	t7		Selon modalités de commande	P6

9.2 PRESTATIONS RECURRENTES

Sont considérées comme récurrentes les prestations des unités d'œuvre :

- de support N2 (ATN2) ;
- de maintenance corrective (MC).

Ces UO bien que commandées de manière unitaire sont récurrentes dans l'exécution sur toute la durée de l'accord-cadre, puisque celles-ci sont liées au MCO du périmètre applicatif concerné.

9.2.1 Délais de résolution des incidents des demandes urgentes

Les délais d'intervention sont différents durant l'étape d'un projet (d'une des applications ou des évolutions commandées en maintenance évolutive), et durant les phases de garantie ou de maintenance.

Les délais d'intervention des incidents bloquants, majeurs ou simples liés aux demandes urgentes en périodes de VA, de VSR et en période de garantie et de maintenances corrective sont les suivants :

Classification de l'anomalie	Délai d'intervention en période de VA	Délai d'intervention en période de VSR	Délai d'intervention en période de garantie ou de maintenance corrective
Incident bloquant	1 jour ouvré	1 jour ouvré	1/2 jour ouvré
Incident majeur	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Incident simple	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés

9.2.2 Veille du maintien en condition de sécurité (MCS)

Les délais de réalisation des rapports sont de 1 semaine maximum à l'issue de l'alerte ou la demande d'intervention.

9.2.3 Support : horaires et délais

L'activité de support est opérationnelle les jours ouvrés de 9h00 à 18h00.

Les délais liés à l'activité sont régis selon les niveaux de service suivants :

- Disponibilité de l'accès à l'outil de gestion des demandes et des incidents :
 - L'outil doit être accessible de 8h00 à 20h00 sans interruption
 - Son taux de disponibilité requis est de 99% sur cette plage horaire
 - En cas d'indisponibilité de l'application, la CNSA est immédiatement alertée par message électronique, et une solution de contournement est proposée (message électronique par exemple)
- Délais de prise en compte et de qualification d'une demande dans l'outil de gestion des demandes et des incidents :

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

Gestion des demandes	Délai de prise en compte période de VA	Délai de prise en compte en période de VSR, de garantie ou de maintenance corrective
Prise en compte de la demande	0,5 jour ouvré	10 minutes
Qualification de la demande	1 jour ouvré	30 minutes

Délais liés aux appels téléphoniques : le candidat doit s'assurer que la CNSA ne rencontre pas les problèmes suivants :

- Mise en attente téléphonique supérieure à un quart d'heure (15 minutes) pour joindre un technicien ;
- Inaccessibilité téléphonique du titulaire pendant plus de deux (2) heures par jour (numéro occupé ou ligne défaillante) quatre (4) fois par mois.

10 ENGAGEMENTS DU TITULAIRE

10.1 ENGAGEMENT DE TRANSPARENCE ET DE QUALITE DU TITULAIRE

La CNSA doit conserver en permanence la connaissance du niveau de la qualité du service rendu et par ailleurs les moyens de vérifier que les engagements contractuels sont tenus par le Titulaire.

Ainsi, l'activité du Titulaire est « tracée » et donne lieu à la production de tableaux de bord périodiques contenant des indicateurs de cette activité. Ces tableaux de bord doivent être documentés.

La CNSA apprécie ainsi périodiquement l'exhaustivité, la fiabilité et la lisibilité des rapports sur l'ensemble des prestations et des activités associées.

En termes de maîtrise des prix, la CNSA attache une attention particulière à une facturation basée sur deux types d'items :

- Des prix forfaitisés ;
- Des prix par unité d'œuvre (dossier, poste, etc.) avec une grille exhaustive, simple et représentative des charges engendrées.

Les différentes unités d'œuvres de l'accord-cadre sont détaillées dans le présent CCTP.

10.2 AUDITABILITE

- Audits réglementaires

La présente prestation s'inscrit dans le cadre de processus de support des métiers de la CNSA et comme telle est susceptible d'être auditée. Le Titulaire s'astreint donc à participer au besoin et sur sollicitation de la CNSA à tout processus d'audit et à aider la CNSA à mettre en œuvre les recommandations de ces différents audits.

- Audits de conformité

La CNSA se réserve également la possibilité de faire auditer tout ou partie de la prestation de service pour vérifier que le Titulaire satisfait à ses obligations et aux niveaux de services.

10.3 ÉVOLUTIVITE DU SERVICE

Le service est réputé évolutif lorsque son organisation sait s'adapter à des changements portant sur le volume de sollicitations (accroissement ou réduction) ou à une modification de leur nature.

Les trois types majeurs d'évolutions à considérer sont :

- Les évolutions significatives de volumétrie, par exemple lors de l'intégration d'un nouveau site ;
- Les évolutions de périmètre technique, par exemple lors de l'apparition d'une nouvelle technologie ;
- Les évolutions de périmètre organisationnel par exemple lors de l'intégration d'une nouvelle unité organisationnelle.

L'enjeu pour la CNSA est triple :

1. Capacité du Titulaire à assurer le service dans des conditions volumétriques maximales mais néanmoins possibles et supportables (support sous « stress ») ;
2. Capacité du Titulaire à répondre sans dégradation significative de sa qualité de service à des demandes de prestations plus nombreuses ;
3. Capacité du Titulaire à répondre à des demandes de la CNSA qui n'impliquent pas une obligation de résultat mais une obligation de moyens renforcée.

10.4 RELATION PARTENARIALE

La CNSA attend du Titulaire qu'il mesure l'importance de sa contribution au bon fonctionnement du système d'informations de la CNSA.

A ce titre, les qualités complémentaires à la conformité (facteur évoqué plus haut) résident dans la capacité à :

- Prévoir les dysfonctionnements, en particulier par l'analyse des tendances des incidents récurrents, et en avertir la CNSA par anticipation ;
- Apporter un conseil à la CNSA lorsqu'il prend des décisions qui s'imposent aux équipes du Titulaire, et sont susceptibles de modifier la qualité de service fournie par le Titulaire (par exemple changement d'outils d'administration, montée de version des outils de support).

La mesure peut s'effectuer par l'observation :

- Suite à l'analyse causale (gestion des problèmes) ;
- Des prévisions de tendance des tableaux de bord ;
- Des prévisions des indisponibilités des agents du Titulaire ;
- Du respect de l'obligation de conseil ;
- Du respect des engagements de service.

La CNSA entend rappeler que, dans le cadre de la maîtrise d'œuvre assurée par le Titulaire, il est déterminant pour lui que ce dernier collabore de manière effective et spontanée avec tous les tiers contractuellement liés à la CNSA et pouvant avoir un lien avec l'exécution du présent accord-cadre.

Que le Titulaire soit particulièrement réactif en cas de problème, quel qu'il soit, lié à l'exécution du service, en communiquant au plus tôt à la CNSA l'existence dudit problème dès qu'il en a connaissance, et en collaborant de manière active à sa résolution dans la mesure de ses moyens même si l'incident est hors de son périmètre de responsabilité.

10.5 CONSEIL ET ETAT DE L'ART

Le Titulaire a une obligation de conseil continu auprès de la CNSA afin de contribuer à l'amélioration de la performance des prestations qui lui sont confiées et à la réduction des coûts des services associés.

L'apport de conseil porte notamment sur : Les technologies, tendances, opportunités, caractéristiques, valeur ajoutée :

- Les nouvelles versions et/ou les versions en place qui ne sont ou ne sont plus supportées ;
- L'amélioration de l'organisation et de la coordination ;

- Les opportunités de réduction de coûts ;
- Les opportunités d'amélioration de la qualité des services ;
- L'état de l'art en matière de gestion et de management des Service Desks ;
- La sécurité ;
- Les risques.

Une veille technologique est également assurée par les entités de la CNSA (veille, étude, présélection, tests, validation). La CNSA attend du Titulaire qu'il s'appuie sur son expertise, son expérience pour conseiller la CNSA sur les améliorations possibles tant en termes d'engagement contractuel qu'en ce qui concerne la mutualisation de ses moyens de veille et de tests.

10.6 DISPOSITIF D'AMELIORATION CONTINUE

Le Titulaire propose un plan d'amélioration continue (PAC), dispositif destiné à améliorer la qualité des services et à réduire les coûts. Parmi les mesures envisagées :

- Plan d'améliorations (propositions) ;
- Proposition d'actions de formations et d'informations aux utilisateurs ;
- Communication des nouvelles offres proposées par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage à proposer des mesures complémentaires qu'il juge utiles à ce plan d'amélioration continue.

{PP 106.} Dispositif d'amélioration continue : Le candidat indique son plan type de gestion et d'amélioration continu. Il précise notamment : principaux axes, démarche, mise en œuvre de l'amélioration continue.

10.7 PLAN DE PRODUCTIVITE CONTINUE

Le plan de productivité continue (PPC) s'inscrit en prolongement du dispositif d'amélioration continue (PAC).

Son expertise et la capitalisation acquise au fil de l'accord-cadre permettent au Titulaire de générer des gains de productivité significatifs.

Dans la continuité du dispositif d'amélioration continue, ces gains sont liés notamment à l'industrialisation et la maîtrise des processus, la connaissance des applicatifs acquises à travers les maintenances correctives et évolutives et aux économies réalisées sur les ressources mises en œuvre pour leurs réalisations.

Le Titulaire présente dans son offre technique le plan de productivité continue pour chaque unité d'œuvre du présent accord-cadre en présentant le détail des seuils de réduction proposés.

{PP 107.} Plan de productivité continue: dans son offre, le titulaire indique son le Plan de productivité continue qu'il propose pour chaque UO, en précisant et justifiant les seuils de réduction.

10.8 NIVEAUX DES ENGAGEMENTS DE SERVICE

En complément des niveaux d'engagement décrits dans le présent CCTP, figure en annexe du CCTP (Cf. § : « Annexes », [A2]), une convention de service qui indique les niveaux de services et les indicateurs de suivi des activités exigés par la CNSA pour les principales prestations attendues du présent accord-cadre.

Le candidat propose des engagements de service sur les thèmes suivants :

- maintenabilité du logiciel ;
- performances et fiabilité du logiciel ;
- sécurisation des développements ;
- production de la documentation ;
- capacité de montée en charge des équipes.

Le Titulaire présente dans son offre les niveaux de service qu'il préconise, les bonnes pratiques ainsi que les indicateurs associés à ces niveaux de services.

Le non-respect des niveaux de services est soumis aux pénalités définies à l'article 13 du CCAP du présent accord-cadre.

10.9 PLAN DE PRODUCTIVITE CONTINUE

Le plan de productivité continue s'inscrit en prolongement du dispositif d'amélioration continue.

Son expertise et la capitalisation acquise au fil de l'accord cadre et de ses éventuels marchés subséquents permettent au Titulaire de générer des gains de productivité significatifs. Dans la continuité du dispositif d'amélioration continue, ces gains sont liés notamment à l'industrialisation et la maîtrise des processus, la connaissance des applicatifs acquises à travers les maintenances correctives et évolutives et aux économies réalisées sur les ressources mises en œuvre pour leurs réalisations.

Ainsi, une productivité annuelle est attendue du titulaire, qui présente dans son offre, le plan de productivité continue pour chaque unité d'œuvre du présent accord-cadre en présentant le détail des seuils de réduction proposés.

{PP 108.} Niveaux des engagements de service : dans son offre, le titulaire indique pour chaque prestation les niveaux et engagements de service qu'il préconise au titre des bonnes pratiques. Il précise les indicateurs associés à ces niveaux de service.

11 GESTION DES RISQUES ET GOUVERNANCE

La gestion des risques est contrôlée par la CNSA.

Les délais de criticité (délais de gestion des risques) figurent dans le présent document.

Les règles de gestion des pré-alertes, alertes et crises s'appliquent au Titulaire en cas de risque de non-respect des délais ainsi qu'en cas de dépassement du seuil des pénalités par le Titulaire.

La conformité aux règles de gestion des risques de ce CCTP est confirmée dans l'offre technique.

11.1 GESTION DES RISQUES

11.1.1 Gestion des alertes et de crise

- **Pré-alerte** : Si le Titulaire risque d'être en retard, le Titulaire déclenche par tout moyen à sa disposition auprès de la CNSA une pré-alerte afin que soit recherché en commun une solution de résorption pour respecter les délais, ou décider d'un commun accord de décaler le délai contractuel. S'il n'y a pas d'accord, le délai contractuel reste applicable.
- **Alerte** : Si le délai contractuel ou le délai prolongé à la suite d'un accord de prolongation ou de sursis à livraison risque d'être dépassé par le Titulaire, le Titulaire déclenche une alerte par tout moyen à sa disposition, avant le jalon de préavis d'alerte afin qu'il propose une solution de résorption à la CNSA pour que le retard soit résorbé au cours du début des vérifications ou que la CNSA décide de prolonger le délai contractuel.
 - La situation d'alerte se déclenche aussi dans les cas prévus au CCTP.
- **Crise** : Si le délai contractuel ou le délai prolongé à la suite d'un accord de prolongation ou de sursis à livraison est dépassé par le Titulaire, le Titulaire propose une solution de résorption immédiate avec escalade hiérarchique. L'escalade hiérarchique s'applique dès que l'état de crise persiste.
 - L'état de crise se déclenche aussi dans les cas prévus au présent CCTP.

11.1.2 Gestion opérationnelle des risques

La gestion des risques est contrôlée par la CNSA et gérée par le Titulaire. Le Titulaire apporte, en fonction des niveaux 2, 3 ou 4 de risque, une solution selon les spécifications mentionnées au tableau ci-après.

Les règles de gestion des pré-alertes, alertes et crises s'appliquent en fonction des seuils d'engagement de service.

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

Niveau de risques	Gestion des risques	
	Niveau de gestion	Actions et solutions de résorption
1		Aucune.
2	Pré-alerte	Mise en place immédiate par le Titulaire d'un plan (processus de travail plus performant et/ou mise de moyens supplémentaires) pour atteindre le niveau 1.
3	Alerte	Nécessité pour le Titulaire de présenter à la CNSA, immédiatement, un plan pour arrêter la dégradation, et ce, pour un rétablissement minimum du niveau 2 dans les 2 jours et du niveau 1 dans les 8 jours.
4	Crise	Arrêt de la prestation sauf si la CNSA accepte un plan de redressement avec dialogue direct entre les deux signataires du marché ou leur équivalent dans la structure de chacun, et ce, pour un rétablissement minimum du niveau 3 dans les 2 jours et du niveau 1 dans les 8 jours.

Tableau de gestion des risques

11.1.3 Défaillance du Titulaire

Si le Titulaire ne fournit pas les solutions de résorption, le Titulaire est considéré comme défaillant au niveau de la fourniture de la solution. Dans ce cas, la CNSA provoque une réunion de direction.

Si à l'issue de la réunion de direction :

- un accord est trouvé, le Titulaire :
 - soit assure la fourniture et le déploiement de la solution selon un plan arrêté en commun avec le déclenchement d'office de pénalités de retard sauf, s'il y a déjà eu déclenchement ou si la CNSA en dispense par écrit le Titulaire ;
 - soit met en place une solution de substitution sans supplément de prix (pour la CNSA) ;
- aucun accord n'est trouvé, la CNSA déclenche le processus de résiliation aux torts du Titulaire, selon les modalités mentionnées à l'article 19 du CCAP du présent accord-cadre.

11.1.4 Escalade hiérarchique

Pour la gestion des risques, un processus d'escalade hiérarchique est mis en place pour réaliser les actions et apporter les solutions spécifiées dans ce CCTP.

Le principe de l'escalade hiérarchique est de respecter l'enchaînement des niveaux de risques.

11.1.4.1 Escalade hiérarchique décisionnelle

En cas d'impossibilité de trouver un accord dans un niveau hiérarchique donné dans un délai maximum de huit (8) jours sauf délai contraire mentionné dans ce CCTP ou au CCAP, la décision se prend au niveau hiérarchique supérieur au-delà de ce délai.

11.1.4.2 Niveaux hiérarchiques de gestion de risques

L'escalade hiérarchique s'effectue selon les niveaux de risques constatés sachant que le niveau 1 est un niveau sans escalade. Les personnes et les instances concernées par l'escalade hiérarchique sont mentionnées dans ce CCTP.

Escalade hiérarchique			
Niveau de risque	Niveau d'escalade	Personnes ou instances concernées	
		CNSA	Titulaire
4	N+4	Directeur général	Président ou gérant du Titulaire
	N+3	Directeur des Systèmes d'Information / Directeur des Systèmes d'Information adjoint	Directeur général ou le porteur de l'engagement global du marché du Titulaire
3	N+2	Responsable du pôle « Projet, Production & Support »	Directeur du programme du Titulaire
2	N+1	Chef de Projet	Directeur de projet du Titulaire
1	N0	Chef de Projet	Chef de projet du Titulaire

11.2 LES AUDITS

La CNSA peut procéder à des audits qualité pour vérifier que le Titulaire applique les spécifications du CCTP dans le cadre d'un niveau de risque 2, 3 et 4.

L'audit s'effectue en toute confidentialité selon les modalités relatives à la confidentialité décrites au présent document et à l'article 10 du CCAP de l'accord-cadre.

11.3 PILOTAGE COORDINATION ET SUIVI

Il est attendu du Titulaire une activité de pilotage et de coordination a minima en vue notamment, des actions suivantes :

- Supervision des ressources du Titulaire ;
- Production et suivi des indicateurs liés aux prestations ;
- Pilotage de projet,
- Suivi de l'ensemble des projets réalisés par le Titulaire ;
- Élaboration et communication des informations de pilotage (planning, portefeuille de projets, etc.),
- Identification et information des risques potentiels (superposition de projets, non-respect des plannings, etc.) ;
- Rédaction des compte-rendu des réunions réalisées dans le cadre des prestations attendues ;

- Suivi des plans d'actions, des délais contractuels et des livrables ;
- Tout autre action de pilotage permettant à la CNSA d'avoir une visibilité complète des activités liées au périmètre du présent accord-cadre.

11.3.1 Assistance et communication

- Fourniture d'une remontée d'alertes pertinentes ;
- Assistance téléphonique aux équipes de la CNSA (avancement incidents, ...) ;
- Communication globale auprès des utilisateurs sur les services fournis.

11.3.2 Contrôle, reporting et qualité

- Suivi, de l'ensemble des prestations réalisées par le Titulaire (documentation, rationalisation, etc.) ;
- Élaboration, analyse et communication des informations de pilotage (tableaux de bord, plans d'actions, etc.) :
 - Contrôle qualité des indicateurs ;
 - Reporting des tableaux de bord opérationnels (rapport d'activités, volumétries des incidents et des demandes, incidents majeurs, etc.).
- Validation et accessibilité du référentiel documentaire (consignes, modes opératoires, etc.) ;
- Suivi de l'efficacité des processus (gestion des Incidents, des changements, etc.) ;
- Maintien à jour de la documentation qualité (plan d'assurance qualité, etc.) ;
- Suivi de l'alimentation régulière de la base de connaissances (audit de dossier, etc.) ;
- Suivi contractuel :
 - Gestion des tableaux de bord de pilotage :
 - Recueil et mesure des éléments nécessaires à l'élaboration des tableaux de bord ;
 - Élaboration, analyse des tendances et identification des non-conformités avec proposition de mesures correctives le cas échéant, et communication des tableaux de bord de pilotage contractuels.
 - Alerte à la CNSA sur les difficultés rencontrées ;
 - Participation aux réunions de suivi contractuel ;
 - Audit de dossiers complexes ;
 - Réponse aux sollicitations de la CNSA et gestion des cas particuliers.
- Optimisation de la qualité :
 - Gestion des problèmes :
 - Contrôle des problèmes (suivi, identification, enregistrement, classification, etc.) ;
 - Contrôle des erreurs connues (suivi, demande de changement, etc.).
 - Élaboration et présentation d'un plan de réduction de charges du titulaire dans l'objectif de réduire la quantité d'UO commandées par la CNSA.

11.4 DISPOSITIF DE PILOTAGE ET PRESTATIONS ATTENDUES

11.4.1 Principes et modalités

La comitologie applicable à chaque prestation du présent accord-cadre est détaillée ci-dessous. La fréquence, le contenu, l'applicabilité, les intervenants ou les délais des comités peuvent être ajustés en fonction des prestations. Ces éléments sont définis dans l'unité d'œuvre d'initialisation des différents périmètres applicatifs de l'accord-cadre.

Sous réserve de la validation préalable de la CNSA, certains comités peuvent être regroupés et menés de façon concomitantes dans une logique d'optimisation.

Les réunions de travail et les comités prévus, sauf indication contraire indiquée dans le détail des bons de commande doivent se dérouler dans les locaux de la CNSA situés à l'adresse suivante :

66, avenue du Maine
75682 Paris cedex 14

D'une façon générale, pour chaque comité ou réunion tenue, le Titulaire réalise :

- La prise de connaissance et réflexion préalable sur les sujets abordés ;
- La rédaction de l'ordre du jour ;
- La diffusion de l'ordre du jour au minimum 48h avant la tenue de la réunion ou du comité ;
- La rédaction du compte-rendu et sa diffusion pour validation à la CNSA, au maximum 72h après la tenue de la réunion ou du comité au(x) destinataire(s) indiqués par la CNSA ;
- La mise à jour, le cas échéant, de la documentation ou des documents impactés par les décisions prises en séance.

Le pilotage des prestations du marché par le Titulaire regroupe les activités liées aux réunions de pilotage et de contrôle, les activités de maîtrise de la prestation et de la qualité de service.

- **Les instances de pilotage sont :**
 - le comité directeur ;
 - le comité de pilotage ;
 - le comité technique interne CNSA ;
 - le comité de suivi ;
 - le comité d'amélioration continue.

La CNSA et le Titulaire gardent à leur charge les frais relatifs à leur participation aux dits comités.

Le Titulaire désigne deux interlocuteurs responsables technique et commercial qui sont les interlocuteurs privilégiés de la CNSA.

Leur mission principale est la coordination de l'ensemble des prestations fournies et le contrôle de la qualité de service.

- **L'interlocuteur commercial :**
 - Prend en charge la responsabilité commerciale et économique de l'accord-cadre ;
 - Est garant du respect des engagements et de la qualité de service.

- **L'interlocuteur technique :**

- Assure la coordination de l'ensemble des prestations pour la CNSA ;
- Veille à la qualité opérationnelle du service ;
- Met en œuvre les moyens, garantit leur permanence, les adapte afin de respecter les engagements contractuels ;
- Propose des plans d'amélioration ou d'actions correctives.

11.4.1.1 Principes de responsabilités :

La CNSA désigne de son côté, pour le suivi de l'exécution des prestations, un responsable de l'accord-cadre qui s'assure de la bonne exécution des prestations et examine les questions relatives à la rémunération du Titulaire.

- Les responsables du Titulaire et le responsable de l'accord-cadre ont autorité suffisante chacun pour prendre ensemble toutes décisions opérationnelles courantes communes ainsi que pour les décisions d'urgence.
- Les responsables du Titulaire et le responsable de l'accord-cadre informent le comité directeur de toutes leurs décisions.
- La procédure de prise de décision commune est définie par le comité directeur lors de sa première réunion.
- Chaque partie indique à l'autre partie les interlocuteurs supplémentaires pour le cas où il serait impossible de prendre contact en temps utile avec les responsables mentionnés ci-dessus.

Les réunions périodiques sont décrites dans les paragraphes suivants.

Les réunions ponctuelles sont de deux types :

- **La réunion de lancement** → organisée à chaque début de période ou début de projet, permet de présenter les objectifs, l'organisation et le planning
- **La réunion « flash »** → organisée au besoin sur demande de la CNSA ou du Titulaire, par exemple lors d'un passage de fonctionnement du système du mode nominal en mode dégradé.

Le Titulaire peut proposer d'autres modalités d'échanges afin de répondre aux exigences de qualité, d'optimisation et rationalisation de la qualité de service qui guident la prestation.

11.4.1.2 Fonction de pilotage

Le Titulaire de l'accord-cadre désigne dans son offre un chef de projet, principal et un chef de projet suppléant, pour remplacer le premier en cas de défaillance temporaire. L'organisation proposée par le Titulaire dans son offre doit prévoir le transfert des informations entre les deux intervenants de manière à ce que la prestation ne soit pas interrompue ou ne prenne aucun retard et que le suppléant dispose de toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

Cependant le chef de projet Titulaire est l'interlocuteur principal de la CNSA.

Le chef de projet dispose d'un profil répondant au minimum aux exigence(s) suivante(s) :

7 années d'expérience dans la gestion de projet et la gestion de MCO pour des comptes analogues aux périmètres définis du présent accord-cadre.

11.4.1.3 Fourniture des tableaux de bord contractuels

Les tableaux de bord du mois N-1 sont remis à la CNSA au plus tard pour le 5^{ème} jour ouvré du mois N.

Toute valeur manquante au sein d'un tableau de bord est susceptible d'être enregistrée par la CNSA comme la valeur représentant la plus mauvaise performance possible.

11.4.1.4 Organisation des comités

La préparation des supports des différents comités, la diffusion de l'ordre du jour, ainsi que la rédaction des comptes-rendus sont à la charge du Titulaire.

Le Titulaire est tenu de fournir les éléments nécessaires à la préparation des supports notamment les tableaux de bord sus mentionnés. Il est responsable de la conformité et de la cohérence des documents qu'il transmet à la CNSA.

11.4.2 Comité Directeur/Stratégique

Le comité directeur est l'instance de pilotage stratégique et de contrôle financier. Il veille au respect des principes, objectifs et équilibres de l'accord-cadre et de ses éventuels marchés subséquents :

- Il permet la prise de décisions concernant l'évolution de la prestation du fait de projets d'évolution du SI ou de problèmes pour assurer certains points de la prestation. Il a notamment pouvoir à faire évoluer les annexes contractuelles, pouvoir qu'il peut déléguer à l'instance de son choix ;
- Il se réunit de façon annuelle ou pluriannuelle, et à la demande, selon les besoins de la CNSA.

Les principales missions du comité directeur sont a minima :

- Informer sur l'évolution des besoins à moyen terme ;
- Garantir la relation contractuelle entre la CNSA et le Titulaire de l'accord-cadre ;
- Contrôler le fonctionnement global de la production (activité, risques, Incidents, coûts) ;
- Traiter tout différend pouvant apparaître dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre ;
- Valider les changements importants proposés par le Comité de Pilotage ;
- Étudier et valider les propositions d'évolutions des niveaux de services, des indicateurs et pénalités associées ;
- Étudier les évolutions de l'accord-cadre nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

Fonctionnement du comité directeur :

- Le comité directeur est composé de représentants de la DSI de la CNSA et du Titulaire ayant des responsabilités leur permettant d'assumer les fonctions de décision courante et de contrôle de l'exécution de l'accord-cadre.
- A la demande de la CNSA, Le comité directeur peut demander la participation de tout intervenant nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour.
- Il est présidé par le représentant de la CNSA.
- Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte rendu) est assuré par un représentant du Titulaire.
- Le compte rendu est approuvé par écrit dans un délai maximum de 15 (quinze) jours calendaires suivant la réception du compte rendu pour formuler d'éventuelles réserves.

11.4.3 Comité de Pilotage

Au cours de ce comité le Titulaire présente une synthèse des événements du mois écoulé, tant au plan qualitatif que quantitatif, et des prévisions pour le mois suivant, le trimestre suivant, ou pour tout événement exceptionnel. Au cours de cette réunion les parties statuent sur le niveau de qualité de service atteint et sur les pénalités applicables en s'appuyant à minima sur les éléments suivants :

Les principales missions du comité de pilotage sont à minima :

- De contrôler la qualité des prestations exécutées par le Titulaire ;
- De décider de plans d'améliorations et/ou de plans d'actions ;
- De suivre l'avancement des projets ;
- De préconiser des évolutions de périmètre et des services ;
- De préparer les orientations et les évolutions du Système Informatique.

Fonctionnement du comité :

- Le comité de pilotage est composé de représentants de la CNSA et du Titulaire.
- Il se réunit tous les mois ou plus fréquemment à la demande de l'une ou l'autre des parties ou du comité directeur.
- Il communique notamment :
 - Une analyse du service rendu du mois, qu'il s'agisse du service ou des prestations associées ;
 - Un calendrier détaillé des activités du mois suivant ;
 - Un calendrier macroscopique pour les activités à moyen terme ;
 - Un état des carences et des non-conformités de service ;
 - Un état de la gestion des actions en matière de qualité et de sécurité ;
 - Un état du suivi des livrables ;
 - Un état du suivi des prestations d'appropriation/réversibilité ;
 - Un état du volume d'activité par prestation ;
 - Un point sur la gestion de la réversibilité (si approprié) ;
 - Les événements contractuels et administratifs (PV, facturation, dérogations, réclamations, avenants) ;
- Le comité de pilotage peut demander la participation de tout intervenant nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour ;
- Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte rendu) est assuré par le Titulaire ;
- Le compte rendu est approuvé par les représentants des deux parties dans un délai maximum de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de l'émission du compte rendu ;
- En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au Comité Directeur.

11.4.4 Comité technique interne CNSA

Le comité technique a pour objectif la revue et la validation des livrables techniques clés. Ce comité assure sur les aspects techniques, le partage, la cohérence et la coordination des différents acteurs concernés par ces aspects techniques.

Les livrables analysés lors de ce comité sont ceux du Titulaires et fournis dans le cadre des UO du présent accord-cadre.

En exécution de l'accord-cadre, la CNSA se réserve la possibilité de fournir au Titulaire des modèles de livrables qu'elle juge nécessaire et que le Titulaire doit respecter.

Il se réunit tous les deux mois ou plus fréquemment à la demande de l'une ou l'autre des parties ou du comité directeur.

Il s'agit principalement des livrables :

- Dossier d'Architecture Technique → DAT
 - Un exemple de ce livrable est fourni en annexe [A6] du présent accord-cadre.
- Dossier d'Architecture Applicative → DAA
 - Un exemple de ce livrable est fourni en annexe [A6] du présent accord-cadre.
- Dossier d'Installation → DIN
 - Un exemple de ce livrable est fourni en annexe [A5] du présent accord-cadre.
 - Pendant l'exécution du marché, le Titulaire doit mettre en œuvre ces livrables dans le respect du modèle CNSA fourni en annexe.
- Dossier d'Exploitation → DEX
 - Un exemple de ce livrable est fourni en annexe [A4] du présent accord-cadre.
 - Pendant l'exécution de l'accord-cadre et de ses éventuels marchés subséquents, le Titulaire doit mettre en œuvre ces livrables dans le respect du modèle CNSA fourni en annexe.

11.4.5 Comité de suivi

Le comité de suivi prend en charge la réalisation des actions de mise en place, s'assure de l'affectation et de la disponibilité des ressources et mesure les impacts de toute évolution de service.

Au cours de ce comité le Titulaire vérifie la disponibilité des ressources humaines et techniques, identifie les risques de perturbations et présente une synthèse des événements marquants relatifs aux activités du Titulaire de la période écoulée.

Les principales missions du comité de suivi sont à minima :

- Un bilan détaillé sur les incidents de la période ;
- L'identification des difficultés rencontrées ou potentielles ;
- Des indicateurs de suivi de l'activité de support ;
- Le suivi des actions d'amélioration des services ;
- La planification des tâches des semaines à venir ;
- Le suivi et la programmation des demandes de travaux (bilan des déploiements matériels, état des demandes de travaux et planning prévisionnel, identification des difficultés rencontrées ou potentielles, etc.).

Fonctionnement du comité de suivi :

- Le calendrier des comités de suivi est fixé par le comité de pilotage ;
- Le comité technique se réunit hebdomadairement ;
- Il est composé de représentants de la CNSA et du Titulaire ayant des responsabilités techniques dans le cadre du présent marché ;
- Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte-rendu) est assuré par le Titulaire ;
- Le compte-rendu est approuvé par écrit lors de la réunion suivante ;
En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au comité de pilotage ;
- D'autres instances techniques de coordination et d'optimisation du service peuvent être prévues dans le PAQ.

11.4.6 Comité d'Amélioration continue

Le comité d'amélioration continue a pour objectif la revue du plan d'amélioration continue, dispositif destiné à améliorer la qualité des services et à réduire les coûts.

Au cours de ce comité le Titulaire présente une synthèse des actions mises en œuvre au sein des différentes prestations.

Les principales missions du comité d'amélioration continue sont à minima :

- Tirage au hasard de quelques dossiers ayant eu des retours côté utilisateurs (utilisateurs satisfaits, non satisfaits) sur la période écoulée pour :
 - Contrôle de la complétude des dossiers ;
 - Contrôle de la cohérence des dossiers ;
 - Identifications d'axes d'optimisation (processus de gestion des demandes et des incidents, formalisme des dossiers, etc.).
- Proposition par le Titulaire de formations et d'informations aux utilisateurs ;
- Revue et statut d'avancement du plan d'action du comité précédent.

Fonctionnement du comité d'amélioration continue :

- Le comité d'amélioration continue se réunit mensuellement et est composé de représentants de la CNSA et du Titulaire ;
 - Le calendrier des comités d'amélioration Continue est fixé par le comité de pilotage ;
- Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte-rendu) est assuré par le Titulaire ;
- Le compte-rendu est approuvé par écrit lors de la réunion suivante ;
- En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au comité de pilotage.

11.4.7 Réunions de travail et ateliers

Le Titulaire participe, pour mener à bien les prestations dont il a la charge, à un certain nombre de réunions de travail et/ou d'ateliers notamment les réunions de transfert de compétences, les réunions fonctionnelles, des réunions de coordination, des ateliers de travail, et plus généralement, toute autre réunion de travail nécessaire.

Ces réunions/ateliers sont à l'initiative de la CNSA ou du Titulaire, organisées et planifiées dans les instances de pilotage en concertation avec les équipes du Titulaire et de la CNSA.

Fréquence : Hebdomadaire

Intervenants attendus : La liste des intervenants attendus sont définis conjointement avec le Titulaire lors de la phase de prise de connaissance de la prestation. En cas de modification, les précisions relatives aux réunions et ateliers sont détaillées (intervenant, localisation de la réunion et nombre d'intervenant) dans l'ordre du jour.

11.5 PLAN D'ASSURANCE QUALITE

11.5.1 Objet du Plan d'Assurance Qualité (PAQ)

Le Titulaire remet à la CNSA un Plan d'Assurance Qualité (PAQ). Ce PAQ est, le cas échéant mis à jour lors de la phase d'initialisation du présent accord-cadre et fait l'objet d'une mise à jour à chaque date d'anniversaire par le Titulaire à compter de la seconde année d'exécution.

Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) est créé lors de la prestation initiale du projet. Il doit être mis à jour au cours du déroulement de la production afin de refléter l'état réel du projet en cas d'évolutions et / ou changements des éléments constitutifs de ce PAQ de Projet. Les évolutions du PAQ sont validées par le Titulaire et la CNSA, généralement lors d'une instance de pilotage.

Ce PAQ précise au minimum :

- Les documents applicables et de référence ;
- Les outils, méthodes, normes et standards de la CNSA ;
- Les autres normes et méthodes proposées par le Titulaire dans son offre ;
- La gestion des livrables : présentation, identification, gestion des versions, etc. ;
- Les interlocuteurs et leurs responsabilités, pour l'exécution de l'accord-cadre ;
- La communication (transmission des documents, modalités de recette documentaires, etc.) ;
- Les phases de l'accord-cadre, jalons et livrables ;
- Les procédures de contrôle de la qualité des livrables ;
- La forme générale des livrables, les conventions, leur identification, les circuits de validations etc. ;
- Les procédures d'escalade en cas de défaut dans l'application de ces dispositions.
- Etc.

11.5.2 Plan type de PAQ

Le plan type fourni en annexe § : Plan type de PAQ est proposé pour le PAQ, il peut être adapté lors des prestations initiales. Certains chapitres sont définis dans ce présent CCTP, le PAQ peut y faire référence mais ne peut pas redéfinir les clauses du présent CCTP.

12 CLAUSES ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE

Le titulaire veillera dans le cadre de sa mission à optimiser ses déplacements dans un objectif de réduction de leur impact environnemental.

Le titulaire veillera à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, notamment en limitant l'impact de ses activités sur l'environnement tel que, par exemple, la mise en place d'une politique managériale en matière de développement durable, l'envoi numérique des documents et la limitation des impressions de documents à celles qui sont strictement nécessaires.

Le titulaire s'engage à proposer, pour l'exécution de l'accord-cadre, une action d'insertion par l'activité économique à destination de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières. Dans ce cadre, le titulaire respecte les engagements pris et définis dans son offre.

A l'issue de l'exécution de l'accord-cadre, un bilan de cet engagement est réalisé pour tenir compte de l'évolution des personnes en insertion dans l'entreprise ou le groupement d'entreprises.

Aussi, il est procédé au contrôle annuel de l'exécution des actions d'insertion pour lesquelles le titulaire s'est engagé.

A cet effet, le titulaire produit tous les trimestres tous les renseignements relatifs à la mise en œuvre de l'action : le(s) profil(s) des personnes concernée(s) ; la date d'embauche, le nombre d'heures réalisées, le type de contrat, le poste occupé. Le non-respect de ces obligations ou l'absence de remise des renseignements visés ci-dessus entraîne l'application d'une pénalité telle que prévue à l'article 13 du CCAP de l'accord-cadre.

13 ANNEXES

Sont fournis en annexes au DCE dans des fichiers spécifiques les éléments ci-dessous :

N° Annexe	Description de fichiers
[A1]	Recommandations et modèles : Logotype, Typographie, Couleurs, Éléments graphiques, Iconographie...
[A2]	Convention de service
[A3]	Ce fichier regroupe tous les points à préciser (PP xxx) du présent CCTP sur lesquels les candidats sont tenus d'apporter un élément de réponse dans le fichier « CNSA - AC - CRT - Points à Préciser.xls ».
[A4]	DEX : Modèle de dossier visant à fournir tous les éléments permettant l'exploitation d'une application à l'issue de son installation.
[A5]	DIN : Modèle de dossier visant à fournir tous les éléments permettant l'installation d'une application en vue de son exploitation.
[A6]	DAA-DAG-DAT : Modèles de dossiers
[A7]	SFG-SFD-SFT : Modèles de dossiers de spécifications
[A8]	Fiches descriptives des applications appartenant au périmètre du présent accord-cadre
[A9]	Fiches techniques des applications appartenant au périmètre du présent accord-cadre

13.1 SYNTHESE DES LIVRABLES ATTENDUS

Unité d'Œuvre		Livrable	
		Nom	
Appropriation et Initialisation d'une application	INIT	Plan d'Assurance Qualité de l'application	PAQ
		Planning détaillée des prestations	Planning
		Matrice des compétences	
		Cartographie du périmètre du projet	
		Environnements mis en place	
		Outils mis en place	
		Plan d'Assurance Sécurité	PAS
		Plan de Gestion d'Amélioration Continue	PGAC
		Plan de Continuité de l'Activité	PCA
		Plan de Reprise d'Activité	PRA
		Plan de Gestion de Configuration	PGC
		Tableau de bord et indicateurs de service	
Pré-études techniques de projet	PROJ-1	Dossier d'étude d'impacts techniques	
		Dossier d'étude de faisabilité et de risques techniques	
Cadrage de la réalisation du projet	PROJ-2	Note de cadrage du projet	
		Planning détaillé du projet	
		Plan financier	
		Matrice des risques	
		Liste des exigences	
		Plan d'Assurance Qualité du projet	
		Dossier d'Architecture Technique cible	DAT
		Contrat d'Architecture Technique	CAT
		Proposition des UO de mises en œuvre et charges	
Conception fonctionnelle et technique détaillée	PROJ-3	Dossiers de Spécifications Fonctionnelles Détaillées	SFD
		Dossier de Spécifications techniques Détaillées	STD
		Planning du projet	
		Liste des exigences	
		Plan d'Assurance Qualité du projet	PAQ
		Plan financier	
		Matrice des risques	
		Dossier de paramétrage et d'initialisation	
		Dossier de reprise des données	
		Dossier d'Architecture Technique	DAT
Réalisation du projet cycle en V	PROJ-4	Dossier d'Architecture Applicative	DAA
		Plan d'Assurance Qualité du projet	PAQ
		Matrice des risques	
		Planning du projet	
		Cartographie du périmètre du projet	
		Dossier de paramétrage et d'initialisation	
		Plan de test / Cas de test	
		Outils de test opérationnels	
		Exécutables, composants connexes et documentations	
		Bilan des tests unitaires	
		Dossier d'Architecture Applicative	DAA
		Dossier d'Installation	DIN
		Dossier d'Exploitation	DEX

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

Unité d'Œuvre		Livrable	
		Nom	
Réalisation du projet en mode itératif	PROJ-5	Plan d'Assurance Qualité du projet	PAQ
		Matrice des risques	
		Cartographie du périmètre du projet	
		Dossier de paramétrage et d'initialisation	
		Planning du projet	
		Nombre d'itérations d'élaboration et de conception	
		Stratégie tests de charge et performance	
		Spécifications détaillées	
		Dossier de conception	
		Système exécutable complet	
		Dossier d'Architecture Technique	DAT
		Dossier d'Architecture Applicative	DAA
		Dossier d'Installation	DIN
		Dossier d'Exploitation	DEX
		Plan de sécurité	
		Rapport de recette	
Réalisation du projet en méthode Agile	PROJ-6	Livrables UO PROJ-5	
Conseil et d'Expertises	CEXP	Rapport d'expertise	Planning
			Performances
			Procédures
			Risques
			Charges
Etudes d'impacts sur le Périmètre Fonctionnel / Environnements	EI_PF EI_ENV	Rapport d'étude d'impact	Comptes rendu
			Planning
			Besoin exprimé
			Modules impactés
			Etat de l'art du marché
			Scénarii
			Risques
			Charges
			Complexité
			Comptes rendu
Assistance Technique de Niveau 2	ATN2	Mise en œuvre des outils de gestion des demandes, des	
Maintenance Corrective	MC	Dossier de maintenance corrective	
Maintenance Adaptative	MA_MJCA MA_MGCA MA_SE MA_BD		Etude d'impacts
			Cahier de tests
			Rapport et PV de recette
			Plan de migration
			Application mise à jour
Maintenance Evolutive	ME_EMJ ME_EC ME_EDI ME_BCH ME_WS		Documentations mises à jour

Accord Cadre CNSA TMA des applicatifs métiers

Unité d'Œuvre		Nom	Livable
Assistance à la définition d'une stratégie de tests de charge de performance	TEST-1	Stratégie tests de charge et performance	
		Planning de réalisation	
		Critères d'éligibilité technique	
		Root Causes Analysis	RCA
Réalisation de scripts de montée en charge	TEST-2	Scripts brut	
		Root Causes Analysis	RCA
		Scripts variabilisés	
		Jeux d'essai	
Installation et configuration du matériel et des logiciels	TEST-3	Dossier de jeux d'essai et de scripts	
		Rapport d'installation et de configuration des matériels	
		Dossier de paramétrage de configuration matérielle et logicielle	
Prestation de Sortie	SORT	Planning de réalisation	
		Plan de réversibilité	
		Base documentaire du projet	
		Sources et objets informatiques	
		PV de fin de prestations	
Prestations Transverses			
Gestion des versions		Version des documents et composants à jour	
Gestion des référentiels		Référentiels opérationnels et à jour	
		Rapports statistiques sur les référentiels	
Gestion des configurations		Plan de Gestion de Configuration	PGC
		Rapport de revue de configuration	
Gestion des demandes		Tableaux de bord de suivi des cycles MCO	
Gestion des intégrations		Stratégie de test d'intégration	
Gestion des recettes usine		Plan de test et cahier de tests usine	
		Rapport d'avancement et bilan de test	
Gestion du contrôle préalable à la MOM		Résultat des tests et bilan	
Gestion de la Mise en Ordre de Marche		Déclaration de mise en ordre de marché	
Gestion de la Mise en Production		Guides d'installation	
		Guides de diffusion et plan de test	
		Dossier d'Installation	DIN
		Dossier d'Exploitation	DEX
Gestion du support à la VA		Présentation des évolutions livrées sur support bureautique	
Corrections anomalies pour VA ou VSR		PV d'intervention	
		Liste des demandes et mises à jour	
		Planification des corrections	
Gestion des tests de réversibilité		Corrections effectués et dossiers de tests	
		Présentation des éléments documentaires	
		Liste des corrections pour écarts	
		Présentation des éléments documentaires	

13.2 PLAN TYPE DE PAQ

- 1 Présentation du contexte
 - 1.1 Introduction et objectif du PAQ
 - 1.2 Le contexte contractuel
 - 1.2.1 Les documents applicables
 - 1.2.2 Les documents de référence
- 1.3 Gestion du PAQ
 - 1.3.1 Responsabilités associées au PAQ
 - 1.3.2 Procédures d'évolution
 - 1.3.3 Diffusion
 - 1.3.4 Suivi du PAQ
 - 1.3.5 Procédure en cas de non-respect du PAQ
- 1.4 Terminologie
 - 1.4.1 Glossaire des termes
 - 1.4.2 Abréviations et sigles
- 2 Organisation et acteurs
 - 2.1 Organisation
 - 2.1.1 CNSA
 - 2.1.2 Le Titulaire de l'accord-cadre
 - 2.2 Rôles et responsabilités
 - 2.2.1 Rôles et responsabilités de la CNSA
 - 2.2.2 Rôles et responsabilités du Titulaire de l'accord-cadre
 - 2.3 Intervenants
 - 2.3.1 Intervenants CNSA
 - 2.3.2 Intervenants Titulaire de l'accord-cadre
 - 2.4 Lieu des prestations
 - 2.5 Modification de la constitution de l'équipe
 - 2.6 Gestion des compétences
 - 2.7 Sécurité des réalisations
 - 2.8 Confidentialité des données
 - 2.9 Protection antivirus
 - 2.10 Gestion des habilitations
 - 2.11 Développement durable
 - 2.11.1 Volet environnemental
 - 2.11.2 Volet sanitaire
 - 2.11.3 Volet social
- 3 Communication et partage des informations
 - 3.1 Espace documentaire et collaboratif du Titulaire de l'accord-cadre
 - 3.2 Répertoire FTP
 - 3.3 Communication par courriel
 - 3.4 Communication par téléphone
 - 3.5 Gestion de la documentation
 - 3.5.1 Principes
 - 3.5.2 Outils de documentation
 - 3.5.3 Règles de nommage des documents
 - 3.5.4 Formalisation des documents

- 3.5.5 Etat des documents
 - 3.5.6 Sécurité liée aux documents
 - 3.6 Modalités de livraison applicative
 - 3.6.1 Livraisons cycliques
 - 3.6.2 Livraisons intermédiaires
 - 3.6.3 Contenu des livraisons
 - 3.6.4 Formalisme des livraisons
 - 3.6.5 Validation de version
 - 3.6.6 Gestion de versions et de configurations logicielles
- 4 Description des prestations
 - 4.1 Initialisation de la prestation
 - 4.1.1 Phase 1 : Prise de connaissance
 - 4.1.2 Phase 2 : Mise en place des moyens techniques
 - 4.1.3 Phase 3 : Livrables de la prise en charge
 - 4.2 Maintenance corrective
 - 4.2.1 Processus de correction des anomalies
 - 4.2.2 Cycle de vie d'une fiche d'anomalie
 - 4.2.3 Niveaux de sévérité des anomalies
 - 4.2.4 Points clés, délais et engagements
 - 4.3 Maintenance évolutive et adaptative
 - 4.3.1 Plan d'Evolution Applicatives
 - 4.3.2 Formalisme des demandes d'évolutions
 - 4.3.3 Processus de développement des évolutions et adaptations
 - 4.3.4 Cycle de vie d'une demande d'évolution ou d'adaptation
 - 4.3.5 Priorité des demandes d'évolutions ou d'adaptation
 - 4.3.6 Points clés, délais et engagements
 - 4.4 Conseil et expertise
 - 4.4.1 Méthode
 - 4.4.2 Livrables
 - 4.5 Réversibilité
 - 4.5.1 Méthode
 - 4.5.2 Critères
 - 4.5.3 Transfert de la documentation
 - 4.5.4 Transfert de la connaissance au travers de formations
 - 4.5.5 Transfert du stock d'incidents
 - 4.5.6 Prise en compte des incidents survenant pendant la phase de réversibilité
 - 4.5.7 Processus de validation et niveaux d'arbitrages
 - 4.5.8 Livrables
 - 4.5.9 Maintien du niveau de service pendant la phase de réversibilité
- 5 Suivi de la prestation
 - 5.1 Démarche
 - 5.2 Décomposition en tâches
 - 5.3 Description des instances
 - 5.3.1 Comité de pilotage
 - 5.3.2 Comité de suivi
 - 5.3.3 Atelier de travail
 - 5.3.4 Gestion des évènements
 - 5.4 Suivi opérationnel

- 5.4.1 Traitement des alertes et escalade
 - 5.4.2 Suivi des actions
 - 5.4.3 Suivi des livrables
 - 5.4.4 Suivi des risques
 - 5.4.5 Suivi des anomalies
- 5.5 Modalité de livraison des prestations
- 5.6 Réception des prestations
 - 5.6.1 Validation des livrables documentaires
 - 5.6.2 Validation des documents hors livrables
 - 5.6.3 Vérification d'aptitude / recette
 - 5.6.4 Vérification de service régulier
- 5.7 Indicateurs de suivi de la prestation
 - 5.7.1 Le tableau de bord général du projet
 - 5.7.2 Le suivi administratif des commandes
 - 5.7.3 Le suivi de la maintenance corrective
 - 5.7.4 État du portefeuille des anomalies
 - 5.7.5 Le suivi des risques
- 6 Qualité de la production logicielle
 - 6.1 Plate-forme d'intégration continue
 - 6.2 Objectifs d'amélioration de la qualité
 - 6.2.1 L'évolution permanente des procédures du centre de service du Titulaire de l'accord-cadre
 - 6.2.2 La formation continue des intervenants
 - 6.2.3 Les évolutions techniques
 - 6.3 Indicateurs de suivi des performances

— ⁱ <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/socle-interministeriel-de-logiciels-libres/>