

Sous-direction de l'expertise

Bureau de la donnée

35 rue de la Gare

75019 PARIS

Numéro d'identification :

21PS5004

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

PRESENTATION DU PERIMETRE DU MARCHE ET DES PRESTATIONS ATTENDUES

**MAINTENANCE ET EVOLUTION DE L'APPLICATION AGIR (AIDE A LA GESTION DES INDICATEURS A RISQUE)
DE LA DIRECTION DE L'ADMINISTRATION PENITENTIAIRE**

Gestion des versions

Version	Date	Auteur	Contributeur	Commentaires
1.0	29/01/2021	Barbara STEFANI		Rédaction initiale
1.1	25/02/2021	Barbara STEFANI	Leïla FODIL-CHERIF	Prise en compte des remarques du SNum
1.2	31/03/2021	Barbara STEFANI	Rémi BONNARD Karim TAKEZNOUNT	Prise en compte des remarques de PS5

SOMMAIRE

PARTIE I	PREAMBULE.....	5
I.1	OBJET DU MARCHE	5
I.2	PRESENTATION SYNTHETIQUE DE LA CONSULTATION	5
PARTIE II	CADRE DE LA CONSULTATION.....	7
II.1	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA SOLUTION AGIR.....	7
II.1.1	<i>Le contexte du projet AGIR.....</i>	7
II.1.2	<i>Principe et objectifs de la solution AGIR.....</i>	7
II.1.3	<i>Les utilisateurs concernés</i>	7
II.1.4	<i>Présentation de l'outil.....</i>	8
II.2	LES ACTEURS DU PROJET	9
II.2.1	<i>Les ressources du ministère</i>	9
II.2.2	<i>Le contexte des Systèmes d'Information</i>	10
II.2.2.a	Les missions du service du numérique (SNum).....	10
II.2.2.b	Les acteurs transverses du SI.....	11
PARTIE III	PERIMETRE DE LA CONSULTATION.....	12
III.1	VUE FONCTIONNELLE DE LA SOLUTION	12
III.1.1	<i>AGIR dans le SI</i>	12
III.1.1.a	Volet « collecte » d'AGIR	12
III.1.1.b	Volet « restitution » d'AGIR	13
III.1.2	<i>AGIR dans le plan d'occupation des sols SI du Ministère.....</i>	13
III.2	CONTRAINTES D'ENVIRONNEMENT	14
III.2.1	<i>Environnement SI d'AGIR</i>	14
III.2.1.a	LDAP/SSO	15
III.2.1.b	Le Système de Référence Justice (SRJ)	15
III.2.1.c	Le portail décisionnel de la DAP (infocentre pénitentiaire).....	15
III.2.2	<i>Contraintes techniques</i>	15
III.2.2.a	Respect du cadre de cohérence technique (CCT).....	16
III.2.2.b	Sécurité des systèmes d'information (SSI)	16
III.2.2.c	Exigences en termes de service et disponibilité	16
III.2.3	<i>Contraintes juridiques</i>	17
III.2.3.a	Propriété intellectuelle des développements logiciels	17
III.2.3.b	Conformité au regard de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)	17
PARTIE IV	PRESTATIONS ATTENDUES.....	18
IV.1	PRINCIPES DE MAITRISE DU PROJET AGIR.....	18
IV.1.1	<i>Structuration du projet</i>	18
IV.1.1.a	Phases de la prestation	18
IV.1.1.b	Découpage fonctionnel et priorisation des besoins	18
IV.1.2	<i>Modalités de gestion de projet.....</i>	18
IV.1.2.a	Mode classique	19
IV.1.2.b	Mode itératif	19
IV.1.3	<i>Vérification du suivi d'avancement</i>	21
IV.1.3.a	Planification initiale.....	21
IV.1.3.b	Avancement mesuré par le suivi des livrables	21
IV.1.4	<i>Organisation et comitologie projet.....</i>	22
IV.1.4.a	Ressources mises à disposition	22
IV.1.4.b	Instances du projet	22
IV.1.4.c	Aspects logistiques	24
IV.2	DETAIL DES PRESTATIONS	25
IV.2.1	<i>Prestation 1 : Initialisation.....</i>	26
IV.2.1.a	Cadrage de la mission	26
IV.2.1.b	Prise de connaissance.....	26
IV.2.1.c	Mise en place environnement de travail.....	26
IV.2.2	<i>Prestation 2 : Tierce-Maintenance Applicative (TMA)</i>	27
IV.2.2.a	Maintien en condition opérationnelle (MCO)	27

IV.2.2.b	Maintenance évolutive.....	28
IV.2.2.c	Maintenance adaptative	29
IV.2.2.d	Réversibilité.....	30
IV.2.3	<i>Prestation 3 : Assistance technique</i>	31
IV.2.3.a	Etude.....	31
IV.2.3.b	Assistance technique.....	31

Partie I Préambule

I.1 Objet du marché

Le présent marché concerne la Tierce Maintenance Applicative (TMA) d'une solution de collecte et de contrôle des données utile au pilotage stratégique de l'administration pénitentiaire.

Cette solution, nommée AGIR (Aide à la Gestion des Indicateurs à Risque), existe d'ores et déjà en production. La présente consultation vise ainsi à :

- Reprendre l'application existante ;
- Assurer sa maintenance corrective et évolutive.

I.2 Présentation synthétique de la consultation

Le présent document précise le contexte et les objectifs du projet, ainsi que le cahier des charges fonctionnel et technique de la solution AGIR attendu par l'administration.

Il est composé de trois parties :

- La présentation du projet précise les objectifs d'AGIR ainsi que les éléments de contexte nécessaires à leur bonne compréhension ;
- La définition du périmètre de la consultation :
 - Présente le positionnement d'AGIR dans le SI Ministère (périmètre fonctionnel) ;
 - Définit les contraintes applicatives, techniques et juridiques à prendre en compte pour l'intégration de la solution aux SI (périmètre technique) ;
- Les prestations attendues en matière de fourniture, intégration, exploitation, maintenance et support pour la solution.

Les documents annexés au CCTP sont décrits dans le tableau qui suit :

N°	Objet
Annexe 1a	Fiche descriptive AGIR
Annexe 1b	PAM AGIR
Annexes 2	Organigrammes du Ministère de la Justice (a) et de la DAP (b)
Annexe 3	Carte pénitentiaire
Annexe 4	Plan d'Occupation des Sols du SI des Services Publics Français V3.1.1
Annexe 5	Cadre de cohérence technique (CCT) du Ministère de la Justice (CTLG_CCT_V8.1.14)
Annexe 6	Référentiel Général d'Interopérabilité (Referentiel_General_Interoperabilite_V2)
Annexe 7	Référentiel Général de Sécurité (DGME_Fiche_RGS_BAT)
Annexe 8	Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA-V4.0)

Partie II Cadre de la consultation

II.1 Contexte et objectifs de la solution AGIR

II.1.1 Le contexte du projet AGIR

Le reporting des activités des différents services de l'administration pénitentiaire lui permet de piloter la bonne exécution de ses missions. L'élaboration de documents de pilotage nécessite la collecte d'informations chiffrées dont le processus doit être organisé de façon à fiabiliser et à sécuriser au maximum la donnée et automatiser son circuit de restitution.

Le projet AGIR, lancé initialement sur la base d'une initiative locale, a été repris par l'administration centrale en 2016, et l'outil a été déployé au niveau territorial. Il a depuis fait l'objet de la mise aux normes requise pour son intégration au SI du ministère (intervenu en septembre 2020), ainsi que d'améliorations significatives lui permettant d'atteindre une maturité satisfaisante au regard des besoins actuels.

II.1.2 Principe et objectifs de la solution AGIR

AGIR est une solution décisionnelle intégrant la collecte de données et leur restitution.

L'application AGIR –faisant l'objet de cette consultation- est un outil paramétrable qui permet la mise en œuvre, dans des délais courts, de dispositifs de collecte de données chiffrées inexistantes dans le SI. Ceci de manière transitoire en attendant l'évolution des applications métier, pour des besoins ponctuels ou lorsque les données n'ont pas vocation à être intégrées au SI.

La collecte, cadrée et centralisée, permet d'assurer l'homogénéité des données, de sécuriser leur remontée en évitant les circuits du type courrier électronique et facilite leur consolidation.

Les données collectées sont chargées quotidiennement de façon automatique dans INFOPENIT (projet géré par le SNUM) pour assurer, de façon simple, le suivi de différents indicateurs par le biais de l'outil SAP BusinessObjects.

II.1.3 Les utilisateurs concernés

Les utilisateurs d'AGIR se situent à chacun des niveaux de l'organisation de l'administration pénitentiaire. Ils peuvent être « producteurs » et/ou « consommateurs » de la donnée.

Les producteurs de données :

Ils permettent la remontée de l'information par la collecte manuelle ou le contrôle et la validation des données dans AGIR. Les DISP, les établissements pénitentiaires et les SPIP sont les services principalement sollicités dans ce processus de collecte mais l'administration centrale et l'ensemble des structures peuvent être amenés à saisir des données.

Les consommateurs des données sont de deux types :

- Les **décideurs** de la DAP (en administration centrale ou interrégional, sont inclus les chefs de structures en établissement ou en SPIP) : clients finaux des outils de pilotage stratégique et opérationnel, pour certains à visée de vigilance et d'alerte, ils définissent le contenu des tableaux de bord ou rapports d'activité, les objectifs à atteindre et les côtes d'alerte à surveiller.
- Les **services experts** dans l'analyse des données (en administration centrale ou interrégionale) : ils participent aux cotés des décideurs à la définition d'indicateurs pertinents et à leur mise en œuvre opérationnelle en recueillant et en traitant les données.

En administration centrale, plusieurs bureaux sont engagés au moins partiellement dans un processus régulier de gestion des données :

- Le **bureau de la donnée** (EX3) est chargé de conduire des réflexions d'ensemble concernant l'administration pénitentiaire et son évolution. Il gère les statistiques des personnes placées sous-main de justice, conduit des études générales et prospectives et contribue aux analyses stratégiques de la direction.
- Le **bureau de la performance** (PS5) est chargé du contrôle de gestion à la DAP. A ce titre, il anime le dialogue de performance, élabore et procède à la mise à jour des outils de pilotage (tableaux de bord), conçoit et exploite le système de comptabilité analytique. Il est le bureau métier référent et le sponsor du projet AGIR. C'est le réseau des contrôleurs de gestion en DISP qui assure le rôle de référent AGIR au niveau territorial.
- Les **bureaux métier** (SP2, RH, IP1, IP2...) qui sont chargés du suivi d'indicateurs liés à la détention, l'insertion et la probation, les politiques sociales...

II.1.4 Présentation de l'outil

AGIR est un outil intranet accessible depuis le portail d'authentification SSO du ministère. Il peut être interfacé avec d'autres applicatifs du SI via l'échange de fichiers, en import et en export. Les habilitations des utilisateurs sont gérées dans une autre application du SI.

Il est paramétrable, permettant ainsi la définition de *formulaire* de saisie selon différents critères organisationnels et temporels. Les données sont collectées par des saisies manuelles ou par chargement automatique de fichiers importés d'autres applicatifs du SI.

Les données sont soumises à un processus de validation : une fois saisies, elles sont contrôlées puis validées, nécessitant à chaque étape l'intervention d'utilisateurs dûment habilités. Il est possible aussi d'appliquer un contrôle sur les données collectées : des alertes visuelles, voire un blocage empêchant leur validation sont déclenchés lorsqu'elles ne répondent pas aux conditions définies dans le paramétrage.

Les données collectées, historisées et consolidées à tous les niveaux de l'organisation, sont stockées (en base de données). Elles sont accessibles en restitution sous forme de tableaux croisés qui peuvent être imprimés ou exportés sous forme de fichier csv.

Les données enregistrées dans AGIR sont exportées quotidiennement de manière automatique sous forme de fichiers vers l'Infocentre pénitentiaire, permettant leur restitution grâce à l'outil SAP BusinessObjects (ce volet ne rentre pas dans le périmètre visé par le présent cahier des charges).

II.2 Les acteurs du projet

II.2.1 Les ressources du ministère

Maîtrise d'ouvrage

Les acteurs de la MOA sont :

- les sponsors du projet, dont le rôle est de définir et valider les orientations du projet. Ce rôle est assuré par le bureau de la performance (PS5) et le bureau de la donnée EX3 (MOA)
- le chef de projet MOA (EX3) dont le rôle est :
 - de veiller à l'adéquation de la solution avec les besoins métier et, dans un mode projet itératif, de contribuer activement à la priorisation des développements et à la définition du contenu des itérations ;
 - de mener les opérations de conduite du changement des utilisateurs (communication projet) ;
 - d'assurer les travaux habituels de MOA : rédaction des expressions de besoin, validation des spécifications, recette métier (VA et VSR) ;
 - de collaborer étroitement avec le chef de projet maîtrise MOE du projet et le titulaire du marché ;
 - de veiller à la préparation et à la tenue des instances opérationnelles et stratégiques du projet indispensables à la bonne conduite du projet et à la prévention des risques ;
 - d'assurer le suivi contractuel du marché : émission des ordres de service et bons de commande, suivi contractuel des jalons, paiements, pénalités, ... ;

Maitrise d'œuvre (MOE Ministère)

Un chef de projet Ministère (SNum) est en charge :

- de coordonner l'ensemble des acteurs internes techniques SNum;
- de préciser et de contrôler le respect des exigences et contraintes techniques de l'administration par le titulaire ;
- d'être l'interlocuteur privilégié du titulaire sur toute question technique.

II.2.2 Le contexte des Systèmes d'Information

Le schéma directeur du ministère définit le partage de responsabilités entre le service du numérique (SNum) dépendant du Secrétariat Général et les bureaux des directions du ministère, dont la DAP.

Dans ce contexte, le bureau de la donnée (au sein de la sous-direction de l'expertise de la DAP) assure un rôle de maîtrise d'ouvrage et confie au SNum la réalisation en maîtrise d'œuvre et hébergement des projets.

II.2.2.a Les missions du service du numérique (SNum)

Le service du numérique assure les missions suivantes :

- Il définit, au regard des orientations interministérielles et en lien avec les directions et services maîtres d'ouvrage, la stratégie de développement des systèmes d'information et de communication du ministère.
- Il coordonne la mise en œuvre de la politique du ministère en matière de systèmes d'information et de communication. Il anime à cette fin les organes de gouvernance du système d'information et de communication du ministère.
- Il coordonne l'élaboration du schéma directeur, et veille à la mise en place des moyens nécessaires à la réalisation des objectifs fixés par ce dernier
- Il assure la maîtrise d'œuvre des systèmes d'information et de communication destinés à être déployés dans les juridictions ou les services du ministère. A ce titre, il participe aux études préalables des directions et services maîtres d'ouvrage et assure avec ces mêmes services les études détaillées.
- Il veille à la prise en compte et au respect, lors de l'élaboration des traitements, des principes de protection des données à caractère personnel.
- Il est responsable de la réalisation des applications informatiques, de leur mise en œuvre technique et de leur maintenance.
- Il assure l'administration technique du système d'information. Il est responsable de la coordination technique de l'ensemble des moyens informatiques ainsi que des moyens mutualisés de communication. Il assure la planification de l'ensemble des activités informatiques et notamment des implantations et participe à l'évaluation des besoins et à la gestion du budget informatique du ministère.
- Il gère l'exploitation des systèmes informatiques non autonomes et apporte son soutien technique à l'exploitation des systèmes autonomes.
- Il représente le ministère de la justice vis-à-vis des organismes interministériels, européens et internationaux compétents en matière de systèmes d'information et de réseaux de télécommunication. Il est le correspondant de la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat.
- Il définit les modalités de mise en œuvre de ces politiques, dans les limites de leurs compétences, par les départements de l'informatique et des télécommunications des délégations interrégionales du

secrétariat général, dont il anime l'action au soutien des juridictions et des services déconcentrés du ministère et dont il évalue l'efficacité.

II.2.2.b Les acteurs transverses du SI

Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information a en charge la mise en œuvre de l'ensemble des moyens techniques, juridiques, organisationnels et humains qui doivent être mis en place pour garantir la sécurité des informations et des systèmes qui en assurent l'élaboration, le traitement, la transmission ou le stockage.

Le pilotage national de la SSI est assuré par le secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale (SGDSN) qui dépend du Premier Ministre et qui s'appuie sur l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI).

Pour le pilotage au niveau du ministère de la Justice, le ministre est assisté par le haut fonctionnaire de défense et de sécurité (HFDS), rôle assuré par le secrétaire général du ministère. Il est appuyé par un service spécialisé qui comprend notamment le fonctionnaire de la sécurité des systèmes d'information (FSSI) dont le rôle est d'assurer la déclinaison des instructions SSI interministérielles au niveau ministériel et d'en contrôler l'application ainsi que d'animer la chaîne fonctionnelle SSI ministérielle.

Le correspondant CNIL au sein de l'AP a en charge de faciliter la mise en état des dossiers CNIL en lien avec le secrétaire permanent auprès du secrétariat général et en respect des textes applicables.

La loi s'applique aussi bien aux traitements automatisés que non automatisés, dès lors que des données à caractère personnel sont présentes. En fonction du risque présenté par le traitement à déclarer au regard de la protection de la liberté individuelle, les formalités à accomplir sont plus ou moins rigoureuses.

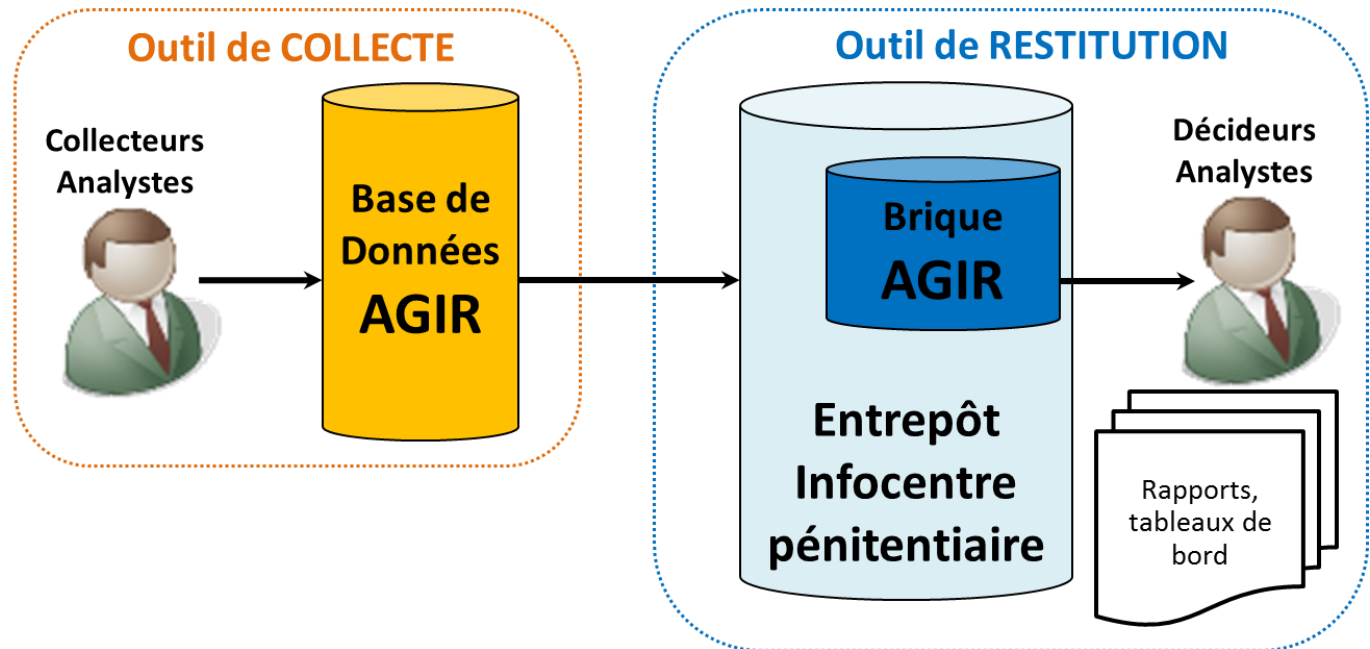
Le correspondant CNIL joue le rôle de conseiller à la rédaction des dossiers à la CNIL, s'assure que les formalités sont bien accomplies et vérifie que des situations problématiques n'existent pas. Il est aussi l'interlocuteur des services déconcentrés dès qu'une question complexe se pose.

Partie III Périmètre de la consultation

III.1 Vue fonctionnelle de la solution

III.1.1 AGIR dans le SI

Le SI AGIR se décline en 2 volets : un volet « collecte » et un volet « restitution »



III.1.1.a Volet « collecte » d'AGIR

Le volet collecte d'AGIR est un outil Web (technologie LAPP) qui permet de :

- Définir les modalités de collecte des données ;
- Lancer et suivre les campagnes de collectes périodiques (existence de fonctions d'aide au suivi) ;
- Collecter les données à tous les échelons de l'organisation (centrale, interrégionale et locale) à travers les formulaires générés par l'outil, par des saisies manuelles ou par chargement automatique de fichiers importés ;
- Vérifier les données collectées, les corriger si besoin avant de les valider ;
- Contrôler la cohérence des données collectées selon des règles de calcul paramétrables ;
- Stocker les données de façon structurée à des fins de restitution ;
- Restituer de façon simple les données collectées (les restitutions complexes étant traitées dans le volet restitution de la solution) ;
- Archiver les campagnes anciennes ;
- Superviser le fonctionnement des interfaces entrantes et sortantes.

Les besoins métiers en matière de données et d'indicateurs de pilotage étant susceptibles d'évoluer, l'application AGIR a été pensée comme une **boîte à outil** évolutive et intégralement paramétrable.

Les critères présidant à l'intégration d'un nouveau besoin dans AGIR sont les suivants :

- Besoin porté par un (des) décideur(s) stratégique(s) de la DAP de niveau central ou déconcentré ;
- Besoin généralisable à l'ensemble de la DAP : un indicateur, même de portée locale, doit être défini de façon univoque et « agrégeable » au niveau national ;
- Caractère récurrent et pérenne du besoin : suivi d'un tableau de bord ou d'un rapport à fréquence définie ;
- Besoin cadré tant dans le fond (définition claire des indicateurs et identification des acteurs impactés) que dans la forme (formalisme du tableau de bord / rapport) ;
- Besoin ne nécessitant pas une collecte lourde de données.

La solution existante est décrite de façon plus détaillée dans l'annexe 1a « **Fiche descriptive AGIR** ».

III.1.1.b Volet « restitution » d'AGIR

Le volet restitution s'appuie sur le portail décisionnel de l'administration pénitentiaire : **l'infocentre pénitentiaire (INFOPENIT)**. Il s'agit d'une plate-forme SAP BusinessObjects (version BI4) permettant l'édition de documents contenant rapports ou tableaux de bord. Le chargement des données depuis la base de données de l'outil de collecte se fait automatiquement et de manière quotidienne. Les données AGIR sont extraites sous forme de fichiers exportés et transmis à INFOPENIT via la plate-forme d'échange.

Note importante : Le volet restitution est hors périmètre de la consultation en cours.

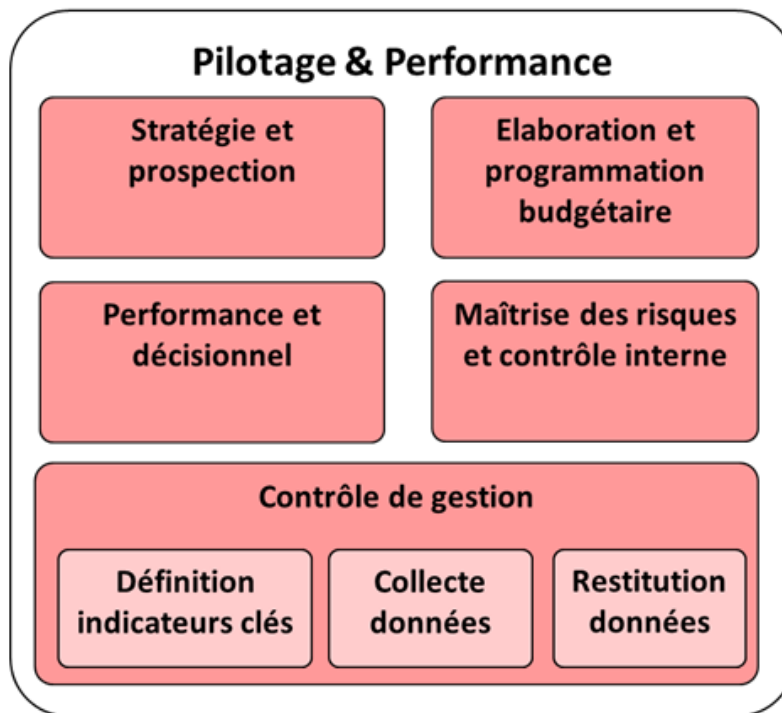
III.1.2 AGIR dans le plan d'occupation des sols SI du Ministère

En considération du POS (plan d'occupation des sols du SI), l'application AGIR est fonctionnellement positionnée dans le domaine périphérique **Pilotage & Performance**. C'est sa finalité. Elle couvre potentiellement les secteurs fonctionnels suivants :

- **Stratégie et prospection ;**
- **Performance et décisionnel**, et plus précisément les blocs :
 - Pilotage stratégique ;
 - Pilotage opérationnel ;
 - Pilotage budgétaire et comptable ;
 - Plan Annuel de Performance (PAP) et Rapport Annuel de Performance (RAP) ;
- **Maîtrise des risques et contrôle interne ;**
- **Contrôle de gestion.**

L'application AGIR est également associée dans le POS aux fonctions connexes :

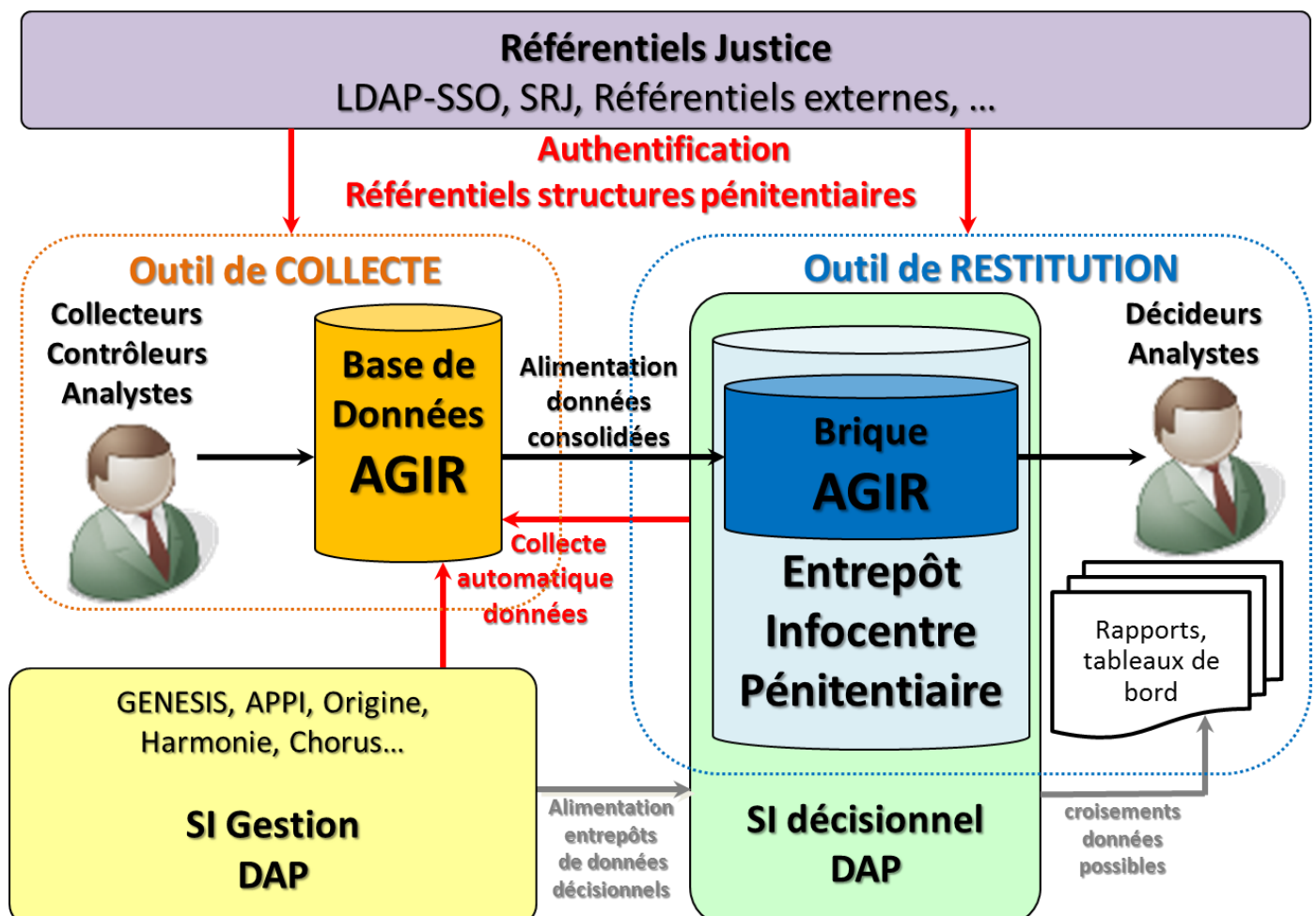
Ci-dessous le positionnement du SI AGIR (volets collecte et restitution confondus) dans la vue des quartiers du POS SI de l'Etat (voir annexe Plan d'Occupation des Sols du SI des Services Publics Français V3.1.1.).).



III.2 Contraintes d'environnement

III.2.1 Environnement SI d'AGIR

L'architecture fonctionnelle de la solution AGIR et son inscription dans le SI environnant est décrite par le schéma suivant :



Remarques :

- La collecte automatique de données issues des applications de Gestion DAP est possible mais n'est pas mise en œuvre actuellement
- AGIR est alimenté avec les données du référentiel SRJ en mode manuel

Les principaux composants environnants du SI sont décrits ci-après.

III.2.1.a LDAP/SSO

Le ministère de la Justice dispose d'un système d'authentification forte basé sur la technologie LDAP / SSO. Cette technologie permet aux applications d'identifier un utilisateur et de récupérer son niveau d'habilitation et ses structures d'affectation.

L'outil « Pages Blanches » permet aux administrateurs habilités de gérer le LDAP / SSO c'est-à-dire l'attribution des accès à une application cliente avec le profil voulu pour un utilisateur.

AGIR intègre ce système d'authentification (administration externalisée) permettant ainsi de répondre aux besoins de sécurité et de fiabilité du système d'information.

III.2.1.b Le Système de Référence Justice (SRJ)

Le SRJ est un référentiel juridique interne au ministère de la Justice.

Il permet notamment de référencer les structures du Ministère et de ses sous-directions (établissements pénitentiaires, services pénitentiaires d'insertion et de probation, juridictions,) et d'établir leur hiérarchisation dans l'organigramme.

AGIR est adossé au SRJ en ce qui concerne les structures de l'organisation territoriale. La gestion du référentiel SRJ y est entièrement manuelle (modification par des requêtes en base de données) mais respecte sa normalisation. Les modifications du SRJ (ouverture et fermeture de structures) sont généralement anticipées et permettent une mise à jour coordonnée dans AGIR.

III.2.1.c Le portail décisionnel de la DAP (infocentre pénitentiaire)

L'infocentre pénitentiaire s'inscrit dans un axe stratégique fort du schéma directeur des systèmes d'information du Ministère : la mise à disposition d'un système d'information pour le pilotage et l'aide à la décision. Ainsi, l'infocentre pénitentiaire est un portail décisionnel qui :

- Permet l'automatisation du recueil des données alimentant les dispositifs statistiques ;
- Constitue un outil d'analyse statistique et de restitution permettant au ministère d'accéder et d'exploiter de façon fiable les données provenant du système d'information.

Le volet restitution d'AGIR est donc légitimement intégré au portail infocentre pénitentiaire. Un flux de données émanant de la base de données AGIR alimente quotidiennement une brique de données de l'infocentre et permet ainsi de produire des restitutions élaborées à partir des données collectées.

Un autre flux de données issues de l'infocentre pénitentiaire alimente des données AGIR (paramétrées en « alimentation automatique »).

III.2.2 Contraintes techniques

Ce chapitre a pour objectif de présenter de manière synthétique le contexte technique et les contraintes dans lesquelles s'inscrit le projet AGIR.

Le document « **PAM AGIR** » (annexe 1b) présente :

- Les actions préconisées dans le cadre de la mise aux normes de l'application (pour répondre aux contraintes du CCT) et n'ayant pas été mises en œuvre en raison du contexte projet
- Les modifications techniques -identifiées par le prestataire sortant- qui permettraient d'améliorer le fonctionnement et les performances de l'application AGIR, de faciliter son utilisation et de simplifier sa maintenance.

Le fonctionnement actuel d'AGIR répondant aux attentes en terme de performance et d'utilisation, la mise en œuvre de ces modifications n'est pas nécessaire dans l'immédiat mais pourra être réalisée si besoin dans le cadre de la maintenance évolutive.

III.2.2.a Respect du cadre de cohérence technique (CCT)

AGIR s'attache à respecter le cadre de cohérence technique défini par le ministère et les recommandations plus générales émises par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME).

Coté serveur, l'application AGIR repose sur une technologie LAPP (*Linux Apache PostgreSQL PHP*) :

- OS Red Hat Enterprise Linux 7.6
- Apache 2.4
- PHP 7.2
- Postgresql 9.6

Elle est accédée via le LDAP/SSO du ministère, et est interfacée avec l'infocentre pénitentiaire (INFOPENIT) et MESSIE. Les échanges inter-applicatifs sont réalisés via la PFE.

L'accès en lecture à la base de données est permis pour les utilisateurs MOA via l'outil de type requêteur Adminer développé en PHP (exécuté dans un serveur HTTP Apache 2.4 dédié).

La base de données est gérée avec l'outil Liquibase en version 3.6 basé sur un OpenJDK 11.

Par ailleurs, coté poste client, l'utilisation du navigateur Mozilla Firefox est requis. Le Ministère impose l'utilisation de la version Firefox 38 à 52 ESR, en conséquence, le titulaire s'engage à ce que l'intégralité des développements soit compatible avec cette version (et les versions ESR ultérieures en maintenance adaptative).

Ces exigences sont définies à travers l'ensemble des documents suivants (annexés au présent CCTP) :

- Cadre de cohérence technique ;
- Référentiel Général d'Interopérabilité ;
- Référentiel Général de Sécurité ;
- Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations ;

III.2.2.b Sécurité des systèmes d'information (SSI)

Les données AGIR n'étant ni nominatives ni sensibles (accessibles au public via le site internet du Ministère pour la plupart), aucune démarche de sécurisation du type « anonymisation » n'a été engagée.

III.2.2.c Exigences en termes de service et disponibilité

Les exigences sur le niveau de service sont les suivantes :

- **Disponibilité** : la rupture de service n'est pas critique tant qu'elle n'excède pas une durée de 4h susceptible de dégrader la qualité des indicateurs restitués dans les tableaux de bord ou rapports diffusés aux décideurs ;
- **Performance** : les temps de réponse lors de l'accès aux écrans, de la saisie et du contrôle de la saisie des données dans AGIR ne doivent pas être de nature à décourager l'utilisateur (temps de réponse sur des formulaires complexes inférieurs à 5 secondes).
- **Evolutivité** : l'application doit pouvoir évoluer dans des délais courts et à moindre coût (possibilité de paramétrage) ;
- **Interopérabilité** : la faculté de la solution à recevoir des interfaces entrantes en flux de données est cruciale ;
- **Adaptabilité de l'ergonomie** : l'ergonomie de l'application doit s'adapter aux paramètres graphiques du poste de travail de l'utilisateur (résolution de l'écran en particulier).

III.2.3 Contraintes juridiques

Ce chapitre a pour objectif de présenter succinctement les contraintes et obligations juridiques pesant sur le projet AGIR.

III.2.3.a Propriété intellectuelle des développements logiciels

Le titulaire cède au ministère l'intégralité de ses droits d'auteur sur les développements et le logiciel réalisé dans le cadre de la prestation, et ce, pour la durée légale de protection de ceux-ci et pour le monde entier. Cette cession ne concerne pas les modules ou bibliothèques dites « libres » intégrées au développement.

La présente cession comprend notamment le droit de reproduction, le droit de communication au public, le droit de modification, le droit d'adaptation, le droit de traduction, le droit de localisation, le droit de distribution, de vente, de location, et plus généralement, le droit d'exploitation par tous moyens, tous procédés, sur tous supports, par tous media et réseaux de communication, connus ou inconnus à ce jour, à titre gratuit ou onéreux, et pour toutes finalités. La rémunération de la présente cession est comprise dans le prix payé au titulaire.

A l'issue du marché, le Ministère se réserve le droit d'adapter ou de faire adapter le logiciel à sa convenance.

La présente cession interviendra après prononcé de la VSR, sur chaque évolution réalisée. Toutefois, en cas de cessation anticipée du contrat la cession se produira à la date de la cessation sur les développements ou le logiciel réalisé à cette date.

III.2.3.b Conformité au regard de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)

AGIR a vocation à stocker et à restituer des informations non nominatives (chiffres agrégés). En cela, la déclaration de ce traitement informatisé auprès de la CNIL (acte d'engagement sur les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place) n'a pas de caractère impératif.

Partie IV Prestations attendues

IV.1 Principes de maîtrise du projet AGIR

Le présent chapitre présente les principes fondamentaux sur lesquels repose le pilotage du projet :

- Structuration systématique des travaux ;
- Modalités de gestion du projet ;
- Principes de vérification du suivi d'avancement (suivi des livrables, faits et jalons) ;
- Organisation projet, pilotage et reporting.

IV.1.1 Structuration du projet

IV.1.1.a Phases de la prestation

La prestation visée par le présent CCTP est découpée en 3 phases :

- **La phase de transfert de connaissance** pendant laquelle le prestataire se familiarise avec le projet et ses interlocuteurs, et s'assure, en lien avec le ministère et le titulaire sortant, de la mise en place de tous les prérequis techniques, organisationnels et logistiques pour la bonne conduite de la prestation.
- **La TMA** (Tierce Maintenance Applicative) du projet AGIR : le titulaire assure la maintenance préventive et corrective, d'une part, et la maintenance évolutive et adaptative, d'autre part.
- **La phase de réversibilité** (ou de transférabilité) qui permet, en fin de marché de TMA, de réaliser un transfert de connaissance du titulaire vers le Ministère ou vers le titulaire du marché de renouvellement de TMA, le cas échéant.

En complément des réunions spécifiques, chaque phase doit faire l'objet d'une réunion de lancement qui doit permettre de cadrer précisément son contenu et de partager ses objectifs. Cette réunion réunit le maître d'œuvre (le titulaire et le SNUM) et la maîtrise d'ouvrage a minima.

IV.1.1.b Découpage fonctionnel et priorisation des besoins

Dans le cadre des travaux de maintenance évolutive de la solution, il doit être possible de découper le périmètre fonctionnel en paliers.

Chaque **palier fonctionnel** constitue un ensemble cohérent de fonctions. Il est construit et piloté en tant que sous-projet et aboutira, in fine, à une nouvelle version du produit AGIR. Ce découpage sous forme de paliers permet de sécuriser la construction et le déploiement du projet et permet d'accompagner les utilisateurs de manière progressive dans l'évolution des pratiques métiers.

IV.1.2 Modalités de gestion de projet

Pour apporter une réponse organisationnelle la mieux adaptée au contexte, il est important de pouvoir conduire les chantiers selon 2 modalités distinctes :

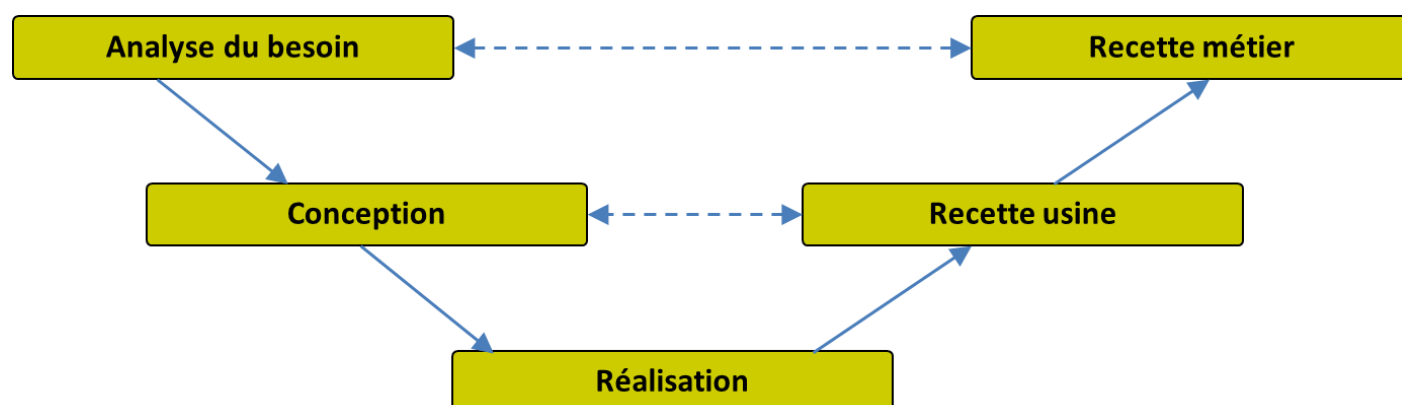
- Le mode projet classique (cycle en V)
- Le mode projet itératif (inspiré des méthodes agile)

Le dispositif organisationnel répondant au deux modalités définis ci-après est conforme à la proposition faite par le titulaire lors de la remise de son offre.

Le choix du mode de gestion de projet se fera contextuellement par un consensus entre le Ministère et le titulaire lors de l'initialisation des chantiers évolutifs ou adaptatifs.

IV.1.2.a Mode classique

Le mode projet classique répond à une logique d'enchaînement des tâches en « cascade ». De façon très simplifiée, pour un palier fonctionnel donné, les chantiers d'analyse du besoin, de conception, de réalisation, de recette usine et de recette métier, s'enchaînent séquentiellement de bout en bout. Chaque étape descendante renvoie une phase montante correspondante (ex : la recette métier consiste à vérifier la conformité du produit au regard du besoin exprimé) d'où cette formalisation en forme de V.

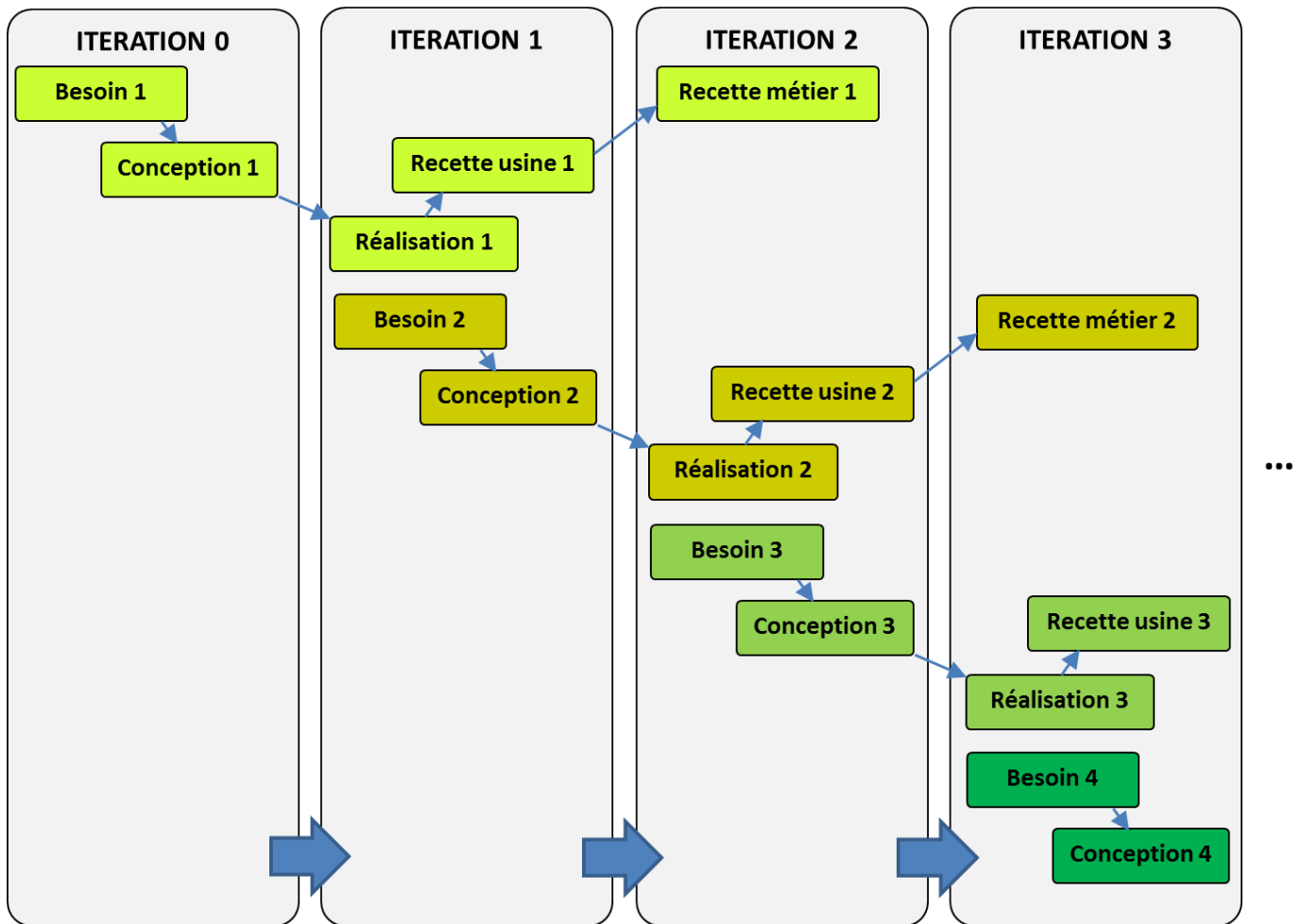


L'ampleur du périmètre du palier fonctionnel traité dans ce mode de gestion de projet amène parfois à des cycles de développement long et, du point de vue de l'utilisateur, à un effet « tunnel », l'utilisateur ne découvrant le produit fini que longtemps après l'expression de son besoin. Le mode itératif vise à gommer cet inconvénient.

IV.1.2.b Mode itératif

Le mode de gestion de projet itératif n'est pas fondamentalement opposé au mode classique car les étapes décrites précédemment sont respectées. Il diffère principalement en 2 points :

- Sa temporalité : la réalisation du palier fonctionnel est découpée en plusieurs cycles de développement (= itérations) n'excédant pas 6 semaines (en général, leur durée est fixée entre 2 et 4 semaines). Cela revient à réfléchir à un découpage plus fin des fonctions (voire sous-fonctions) contenues dans le palier fonctionnel à mettre en œuvre et, in fine, à réaliser plusieurs petits cycles en V parallélisables d'itération en itération (les fonctions de l'itération précédente sont recettées pendant que de nouvelles fonctions de l'itération en cours sont développées).
- Son caractère participatif et adaptatif : la durée réduite des cycles amène les acteurs projet métier et technique à collaborer au plus près et confère au projet une conduite plus souple. Le métier a une meilleure appréhension de la complexité technique d'une fonction quand le développeur comprend mieux le besoin métier et est mieux à même d'apporter des propositions adéquates. Cette compréhension partagée permet de procéder à des ajustements au fur et à mesure des itérations (re-priorisation de fonctions, redéfinition à la marge de leur contenu, ...).



Il est opportun, dans le mode itératif d'anticiper la phase de recette métier du cycle en V réduit en donnant à la MOA une vue sur les développements dès l'étape précédente. Cela implique de pouvoir donner au ministère un accès direct à l'environnement de développement du titulaire pour contribuer à la recette usine et améliorer la qualité des livraisons pour recette métier. Cela s'apparente en termes projet à une forme d'intégration continue.

Ce type de conduite de projet, si elle présente des avantages indéniables, repose sur une implication permanente et homogène des acteurs de la MOA et de la MOE. Il peut s'avérer inadapté si le contexte ne s'y prête pas en termes de capacité à faire de part et d'autre.

IV.1.3 Vérification du suivi d'avancement

IV.1.3.a Planification initiale

Le titulaire est tenu de formaliser, pour chaque palier fonctionnel, un planning initial, intégrant les jalons clés du projet. Ce planning doit mettre en exergue tous les chemins critiques reliant la construction à la mise en production de la solution.

La première version de planning, acceptée et partagée par tous les acteurs, constitue le planning de référence du projet. Doivent y figurer les dates de fournitures des livrables et les dates de validation. Le planning est mis à jour et éventuellement affiné au fur et à mesure de l'avancement des chantiers.

Dans le cas particulier d'une gestion de projet en mode itératif, le planning initial doit spécifier le nombre prévisionnel d'itérations pour atteindre le palier fonctionnel, chaque fin d'itération constituant un jalon clé du projet (fourniture d'un livrable produit et documents associés).

IV.1.3.b Avancement mesuré par le suivi des livrables

Le suivi d'avancement est effectué de façon factuelle et contractuelle par le suivi des livrables.

Le livrable est fourni par le titulaire sous forme de document, service ou produit. Une fois que sa livraison aura été acceptée il sera soumis à des vérifications destinées à constater qu'il répond aux stipulations contractuelles.

La réception d'un livrable de type produit est prononcée à la suite de sa Validation d'Aptitude (VA) puis après sa Vérification de Service Régulier (VSR). Les modalités en sont décrites dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

Sont soumis à validation tous les documents de cadrage des chantiers, de spécifications (adéquation de la solution aux besoins), les dossiers d'architecture (conformité aux normes et standards, intégration des contraintes d'urbanisation) ainsi que le manuel d'installation. L'engagement de résultat du titulaire est cadré par ces documents.

Chaque livrable doit être conforme à un plan type. Ce plan type peut être imposé par l'administration ou, le cas échéant, validé par cette dernière sur proposition du titulaire.

La mesure de la qualité des livrables permet l'évaluation quantitative de la qualité de la prestation rendue par le titulaire. Des critères précis doivent être définis et partagés dans le PACQ du projet pour déterminer de façon univoque :

- le nombre de rejets dans les livrables documentaires ;
- le nombre d'anomalies découvertes sur chaque version du produit livrée pondéré par leur gravité.

Les anomalies rencontrées sur les livraisons du produit doivent nécessairement faire l'objet d'une déclaration, par le titulaire, dans un outil de suivi des incidents partagé avec le Ministère. Ce fonctionnement est valable tant en recette, dans le cadre de la VA et de la VSR, qu'en service régulier, dans le cadre de la maintenance corrective.

IV.1.4 Organisation et comitologie projet

Les modalités d'organisation et de comitologie décrites ci-après sont applicables pour l'ensemble de la prestation de TMA.

IV.1.4.a Ressources mises à disposition

Coté titulaire

A minima, le titulaire désigne un directeur de mission, en charge de la relation contractuelle avec le ministère, et un chef de projet dont le rôle est :

- de coordonner l'ensemble des éventuels acteurs techniques sous sa responsabilité ;
- de s'assurer de la qualité des livrables et du respect des engagements contractuels du titulaire notamment au regard du Plan d'Assurance Continue de la Qualité (PACQ) ;
- de s'assurer du respect des exigences et contraintes techniques de l'administration par le titulaire ;
- d'être l'interlocuteur privilégié de l'administration sur toute question fonctionnelle, technique relative aux prestations confiées au titulaire.

Le titulaire devra également présenter un dispositif de « back up », pour pallier l'absence du chef de projet.

IV.1.4.b Instances du projet

Les instances déclinées ci-dessous sont celles auxquelles le titulaire est appelé à participer, tant dans leur préparation que dans leur tenue. Les représentants du titulaire à ces comités et les modalités pratiques de déroulement des comités sont à spécifier dans le PACQ du projet.

Ces instances sont applicables à toutes les phases de la prestation. Leur périodicité et leur contenu peuvent être adaptés à l'actualité et aux modalités de gestion du projet (classique ou itératif).

Comité de suivi (COSUI)

Le comité de suivi réunit tous les chefs de projets MOA et MOE et vise à traiter les points de **conduite de projet au niveau opérationnel** :

- Vérifier l'avancement des chantiers et actions en cours (évolutif, préventif ou correctif) par rapport aux objectifs fixés et s'assurer de la tenue du planning global et des jalons spécifiques ;
- Identifier les points problématiques : analyse des retards effectifs ou potentiels, qualifications des problèmes de qualités dans les livrables ;
- Décider des actions préventives et correctives à mettre en œuvre pour pallier aux points problématiques. Remonter des points à arbitrage le cas échéant ;
- Rappeler les prochaines échéances du projet et s'assurer de l'adéquation du plan de charge des acteurs concernés ;
- Faire une revue des points contractuels.

En mode projet classique, la fréquence de ce comité opérationnel est par défaut hebdomadaire mais cette périodicité est adaptable en fonction du contexte projet. En tout état de cause, cette périodicité ne peut, sauf

décision expresse de l'administration, devenir inférieure à une fréquence bimestrielle notamment après le prononcé de la VSR, et ce, jusqu'à la fin du contrat. Ces points peuvent se faire par audio ou visioconférence.

En mode itératif, le dispositif nécessite des échanges opérationnels plus rapprochés dans le temps mais moins formels. Pour piloter les itérations, il est impératif de mettre en place des points de suivi bihebdomadaires, voire quotidiens, d'une durée très courte (15 minutes maximum) qui pourront se faire par audio ou visioconférence. En outre, chaque itération devra être clôturée par un comité de suivi spécifique plus formel ou revue d'itération.

Ce dispositif dérogatoire doit figurer clairement dans le PACQ.

Comité de pilotage projet (COPIL)

Le comité de pilotage réunit les sponsors du projet, les chefs de projets MOA et MOE et, a minima, le directeur de mission du titulaire. :

Il vise à conduire **le projet à un niveau stratégique** :

- en s'assurant de la tenue global du planning et des objectifs fixés par le cadre initial du projet ;
- en rendant des arbitrages sur des changements d'orientations à prendre notamment en cas d'évolution du contexte ;
- en levant des points de blocage notamment sur le volet contractuel et organisationnel du projet.

Ce comité pourra utilement être découpé en 2 parties distinctes, l'une se tenant sans la présence du titulaire pour traiter des points internes hors considération contractuelle.

Le COPIL se tient préférentiellement en mode présentiel. Il doit a minima s'appuyer sur un dispositif de visioconférence.

En cas de crise grave (échéance sensible non tenue, dysfonctionnement grave en production, dysfonctionnement organisationnel), le ministère peut décider de la mise en place d'une instance projet de crise coordonnée de façon quotidienne tant que le problème n'est pas résolu.

Préparation et compte-rendu des comités

Sauf stipulation expresse de l'administration, **le titulaire prépare les supports préparatoires et le compte rendu de chacun des comités dont il est partie prenante** (dont COSUI et COPIL, décrits supra).

D'une manière générale, les documents de préparation sont construits en concertation avec les acteurs du ministère et finalisés au plus tard 2 jours ouvrables avant la réunion concernée. De la même manière les comptes rendus sont diffusés pour validation au plus tard 2 jours ouvrables après le comité.

IV.1.4.c Aspects logistiques

Pour faciliter les échanges entre le titulaire et le ministère, ce dernier mettra à disposition de l'ensemble des acteurs opérationnels par des moyens sécurisés :

- un outil de gestion électronique de documents qui devra être utilisé pour l'ensemble des livraisons documentaires (livrables projet et pilotage) ;
- une plate-forme technique pour déposer les livrables « produit » ;
- un outil de suivi des incidents ;

Toute proposition de la part du titulaire pour la mise en place d'outils collaboratifs projet est bienvenue (notamment pour l'aide au suivi de projet en mode itératif).

IV.2 Détail des prestations

Le tableau ci-après récapitule l'ensemble des prestations à réaliser par le titulaire dans le cadre de ce CCTP. Le titulaire s'attachera, dans sa réponse, à détailler le contenu de chacune des prestations notamment sur le plan méthodologique.

Prestations	Codifications	Phases projet			Forfait
		Initialisation	Passage en TMA	Réversibilité	
Prestation 1 : Initialisation					
Cadrage de la mission	INI-CAD	X			Oui
Prise de connaissance	INI-PDC	X			Oui
Mise en place environnement de travail	INI-ENV	X			Oui
Prestation 2 : Tierce Maintenance Applicative					
Maintien en condition opérationnelle	TMA_MCO		X		Oui
Maintenance évolutive	TMA_EVO_QUA TMA_EVO_MOE		X		Non
Maintenance adaptative	TMA_ADA_QUA TMA_ADA_MOE		X		Non
Réversibilité	TMA_REV			X	Oui
Prestation 3 : Assistance technique					
Etude	TEC_ETU		X		Non
Assistance technique	TEC_ASS		X		Non

Les travaux décrits dans cette partie sont à réaliser dans le cadre de **prestations forfaitaires** ou de **prestations à prix unitaires**. Les prestations à prix unitaires permettent de répondre à des besoins ponctuels complémentaires ou à des besoins non quantifiables de façon certaine à ce stade du projet tels que la maintenance évolutive ou des prestations d'assistance technique.

Les chapitres suivants décrivent de façon détaillée les prestations attendues en termes de travaux à réaliser et de livrables. Le descriptif de leur contenu constitue un socle de base des attendus du ministère ; il peut être utilement adapté et enrichi dans la réponse proposée par le titulaire, en veillant toutefois à rester dans l'objet de la prestation.

Le pilotage est compris dans le cadre de chaque prestation, qu'elle soit forfaitaire ou unitaire : il ne donne donc pas lieu à émission de commandes complémentaires. Le pilotage de l'ensemble du projet respecte les principes exposés dans la partie précédente et est décrit précisément dans le PACQ.

IV.2.1 Prestation 1 : Initialisation

La prestation d'initialisation vise à rendre opérationnel le prestataire pour le lancement des prestations suivantes (notamment la prestation 2). Cette prestation est forfaitaire et indispensable à l'exécution du présent CCTP. Elle devra être réalisée dans un délai maximum de 3 semaines suite à la réunion de lancement de la mission.

IV.2.1.a Cadrage de la mission

Prestation / Objectifs	Travaux à réaliser	Livrables	Modalités contractuelles
INI_CAD Permet de définir d'un commun accord les modalités de conduite du projet et les modalités d'organisation des prestations du CCTP.	<ul style="list-style-type: none">• Organisation de la réunion de lancement• Atelier(s) de cadrage de la mission• Rédaction du plan d'assurance Contrôle Qualité (PACQ) définissant les modalités de fonctionnement du projet, les outils de pilotage et les modalités de livraisons des documents et des produits.• Initialisation des documents projets : planning initial	<ul style="list-style-type: none">• Support et CR de la réunion de lancement• PACQ• Planning initial	Prix forfaitaire

IV.2.1.b Prise de connaissance

Prestation / Objectifs	Travaux à réaliser	Livrables	Modalités contractuelles
INI_PDC Garantit l'immersion du titulaire dans le projet et le rendre opérationnel tant sur le plan fonctionnel que sur le plan technique.	<ul style="list-style-type: none">• Lecture de la documentation technique et fonctionnelle• Prise en main du code source et analyse critique de l'existant• Prise en charge de quelques anomalies mineures détectées sur la version (5 maximum)	<ul style="list-style-type: none">• Plan d'améliorations (issu de l'analyse critique de l'existant)• Application ou patch correctif• Bon de livraison correspondant à l'application livrée	Prix forfaitaire

IV.2.1.c Mise en place environnement de travail

Prestation / Objectifs	Travaux à réaliser	Livrables	Modalités contractuelles
INI_ENV Assure la mise en place des outils nécessaires au développement et au suivi du projet et au partage des ressources entre le titulaire et le ministère.	<ul style="list-style-type: none">• Mise en place et exploitation d'une plate-forme de développement et d'intégration par le titulaire• Tester les connexions distantes aux outils du ministère (suivi des incidents, GED)• Ouverture par le prestataire d'un accès distant à une plate-forme d'intégration de type Gitlab• Mise en place et exploitation d'un outil de gestion de projet en mode itératif le cas échéant	<ul style="list-style-type: none">• Dossier d'architecture technique de la plate-forme de développement et d'intégration du titulaire• Guide de connexion à la plate-forme d'intégration Gitlab• Guide de connexion et d'utilisation à l'outil de gestion de projet	Prix forfaitaire

IV.2.2 Prestation 2 : Tierce-Maintenance Applicative (TMA)

Par **tierce maintenance applicative** (TMA), on désigne les prestations qui consistent à conserver une solution SI dans un état lui permettant de remplir sa fonction. Ces prestations de maintien en condition opérationnelle s'exécutent à titre préventif ou correctif. Elles peuvent également concerner des prestations d'évolution et d'adaptation de la solution :

- Par **préventif**, on entend les mesures d'entretien exécutées pour éviter la survenance d'anomalies et pour améliorer les fragilités de solution identifiées à l'usage et pouvant se révéler facteurs d'anomalies et/ou d'incidents.
- Par **correctif**, on entend les mesures consistant à corriger les anomalies ou incidents liés à l'exploitation ou à l'utilisation de la solution (excluant donc les incidents liés aux pannes matériels ou à des dysfonctionnements externes à la solution).
- Par **évolutif**, on entend les mesures de maintenance visant à faire évoluer une application, afin d'intégrer de nouvelles fonctions, d'en améliorer le fonctionnement ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires.
- Par **adaptatif** on entend les mesures de maintenance permettant d'assurer dans le temps la conformité technique de l'environnement SI (configuration du poste de travail ou du serveur, version logicielle, ...)

IV.2.2.a Maintien en condition opérationnelle (MCO)

La prestation couvre la maintenance corrective et préventive de l'outil AGIR.

Chaque anomalie ou proposition d'action préventive fait l'objet d'une déclaration dans l'outil partagé de suivi des incidents. Les anomalies reçoivent une qualification en fonction de leur incidence sur le fonctionnement opérationnel du système :

- Anomalie **bloquante** : Anomalie rendant impossible la poursuite du travail et privant l'utilisateur d'une ou plusieurs fonctionnalités indispensables à la réalisation de sa mission ;
- Anomalie **majeure** : Anomalie grave n'empêchant pas la poursuite du processus ;
- Anomalie **mineure** : Anomalie ne dégradant pas la fiabilité et la cohérence de la base de données et n'entravant pas la poursuite du travail (ergonomie, libellé tronqué, ...).

Prestation / Objectifs	Travaux à réaliser	Livrables	Modalités tarifaires
TMA_MCO Vise à assurer la maintenance corrective et préventive de la solution AGIR	<ul style="list-style-type: none">• Déclaration et qualification de l'anomalie ou de l'action préventive dans l'outil de suivi des incidents• Proposition de plan d'actions avec analyse technique et calendrier de résolution (voir le tableau ci-après pour les délais de résolution des anomalies)• Correction de l'anomalie ou solution préventive	<ul style="list-style-type: none">• Application ou patch correctif• Tableau de bord de suivi des incidents / anomalies / actions préventives (en cours, traité...)	Prix forfaitaire

Prestation / Objectifs	Travaux à réaliser	Livrables	Modalités tarifaires
	<ul style="list-style-type: none"> Recette usine Livraison du correctif ou de la solution préventive (avec bons de livraison associés) 		

Délai sur événement	Gravité	Version pilote et/ou de production exprimé en jour ouvrable
Délai entre déclaration de l'incident et proposition de plan d'actions	Bloquant	4 heures
	Majeur	2 jours
	Mineur	10 jours
Délai entre validation du plan d'action par le ministère et livraison de la correction sur plateforme de recette (pour VA)	Bloquant	8 heures (pour livraison en recette)
	Majeur	A arbitrer en comité opérationnel
	Mineur	

IV.2.2.b Maintenance évolutive

Contrairement à la prestation de MCO, la maintenance évolutive n'est pas forfaitaire mais déterminée selon une quantité commandée d'unités d'œuvre.

En cas de nouveau besoin à couvrir par la maintenance évolutive, le processus se fait en 2 temps :

- Qualification fonctionnelle et technique des exigences fonctionnelles identifiées dans le cadre d'un ou plusieurs ateliers MOE/MOA dont l'objectif est d'établir un consensus sur le contenu de l'évolution à produire et la charge de travail à fournir.
- Si le consensus est établi entre les parties, la mise en œuvre de l'évolution peut être commandée, planifiée et réalisée.

Prestation / Objectifs	Travaux à réaliser	Livrables	Modalités tarifaires
MCO_EVO_QUA traite de la qualification fonctionnelle et technique des besoins évolutifs	<ul style="list-style-type: none"> Atelier(s) de qualification du besoin Consensus sur les modalités de mise en œuvre de l'évolution 	<ul style="list-style-type: none"> Comptes rendus d'atelier Devis de mise en œuvre 	Prix unitaire sur la base de l'UO* : ½ journée atelier de qualification du besoin
MCO_EVO_MOE traite de la mise en œuvre d'évolutions du fait de besoins métier, fonctionnels ou techniques	<ul style="list-style-type: none"> Spécifications Réalisation Recette usine (Re) livraison documentation comprise (avec bons de livraison associés) Corrections des anomalies détectées en phase de recette métier (VA) Mise à jour de l'outil de suivi des incidents 	<ul style="list-style-type: none"> Documentation projet mise à jour Application Tableau de bord de suivi des incidents / anomalies 	Prix unitaire sur la base de l'UO* : 1 journée de développement**

* La quantité figurant sur le bon de commande pourra faire apparaître des décimales

** Incluant les coûts de pilotage, de conception et de recette usine correspondant à 1 journée de développement

Délai sur événement	Gravité	Version pilote exprimé en jour ouvrable
Délai entre déclaration de non-conformité de la livraison (détectée en phase de recette métier) et livraison d'une correction sur la plateforme de recette.*	Bloquant	3 jours
	Majeur	10 jours
	Mineur	

*Dans le cas d'une (re)livraison incluant plusieurs correctifs, les délais pourront être arbitrés en comité opérationnel

IV.2.2.c Maintenance adaptative

A l'instar de la maintenance évolutive, la maintenance adaptative est déterminée selon une quantité commandée d'unités d'œuvre. Elle est déclenchée sur proposition du titulaire ou sur demande du ministère pour assurer une montée de version logicielle (système d'exploitation, SGBD, navigateur internet, ...).

Le processus est le même que pour la maintenance évolutive : qualification dans un premier temps, puis mise en œuvre.

Prestation / Objectifs	Travaux à réaliser	Livrables	Modalités tarifaires
MCO_ADA_QUA traite de la qualification technique de la maintenance adaptative	<ul style="list-style-type: none"> Atelier(s) de qualification technique Consensus sur les modalités de mise en œuvre de l'évolution 	<ul style="list-style-type: none"> Comptes-rendus d'atelier Devis de mise en œuvre 	Prix unitaire sur la base de l'UO* : ½ journée atelier de qualification technique
MCO_ADA_MOE traite de la mise en œuvre d'évolutions du fait de la maintenance adaptative	<ul style="list-style-type: none"> Spécifications Réalisation Recette usine (Re)livraison, documentation comprise (avec bons de livraison associés) Corrections des anomalies détectées en phase de recette métier (VA) Mise à jour de l'outil de suivi des incidents Mise à niveau des environnements de développement et d'intégration du titulaire 	<ul style="list-style-type: none"> Documentation projet mise à jour Application Tableau de bord de suivi des incidents / anomalies DAT des environnements de développement et d'intégration du titulaire mis à jour 	Prix unitaire sur la base de l'UO* : 1 journée de développement**

* La quantité figurant sur le bon de commande pourra faire apparaître des décimales

** Incluant les coûts de pilotage, de conception et de recette usine correspondant à 1 journée de développement

Délai sur événement	Gravité	Version pilote exprimé en jour ouvrable
Délai entre déclaration de non-conformité de la livraison (détectée en phase de recette métier) et livraison d'une correction sur la plateforme de recette.*	Bloquant	3 jours
	Majeur	10 jours
	Mineur	

*Dans le cas d'une (re)livraison incluant plusieurs correctifs, les délais pourront être arbitrés en comité opérationnel

IV.2.2.d Réversibilité

La réversibilité désigne l'opération de retour de responsabilité technique, par lequel le ministère reprend les prestations qu'il avait confiées au titulaire du marché de TMA arrivant à terme. Cette définition se confond souvent avec la transférabilité qui assure le transfert de connaissance non pas vers le ministère mais directement vers le nouveau titulaire du marché de TMA.

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

Cette phase de réversibilité se déroule en parallèle des travaux de maintenance (standard et évolutive) et du support aux utilisateurs sur une durée maximale de 2 mois calendaires. S'il y a lieu, l'administration définit les priorités de transfert de connaissances et fixe le planning.

Prestation / Objectifs	Travaux à réaliser	Livrables	Modalités tarifaires
TMA_REV Sécurise le transfert de la charge de TMA vers le ministère ou d'une société tierce	<ul style="list-style-type: none">• Définition du plan de réversibilité qui inclut la liste des populations concernées, les dispositifs envisagés et les prérequis en matière de connaissances• Présentation générale des environnements de l'application• Présentation détaillée de la documentation projet• Présentation de la plate-forme et des outils de développement• Présentation des outils de gestion de projet• Etat des lieux des difficultés particulières• Journal du traitement des incidents• Corrections en binôme de cas d'anomalies (réels ou virtuels)• Tuilage de la mission de TMA en 2 phases (ancienne équipe assistée par la nouvelle puis inversement)	<ul style="list-style-type: none">• Plan de réversibilité• Livraison ou patch correctif• Bon de livraison et documents associés le cas échéant• Tableau de bord de suivi des incidents / anomalies	Prix forfaitaire

IV.2.3 Prestation 3 : Assistance technique

Cette prestation doit permettre au Ministère de faire appel ponctuellement au titulaire pour qu'il apporte une expertise technique sur des sujets connexes au projet par la commande d'une étude ou d'une prestation d'assistance technique.

IV.2.3.a Etude

Prestation / Objectifs	Travaux à réaliser	Livrables	Modalités tarifaires
TEC_ETU Prestation d'étude technique relative à l'outil AGIR visant à rendre des préconisations fonctionnelles et techniques sur l'outil ou son environnement dans le SI	<ul style="list-style-type: none"> • Cadrage de la demande • Analyse de la problématique ciblée • Rendu de préconisations avec scénarios, le cas échéant (avec matrice avantages/inconvénients) • Evaluations des coûts (par scénario le cas échéant) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier d'étude • Matrice de scénarios et préconisations 	Prix unitaire sur la base de l'UO* : 1 journée d'étude

* La quantité figurant sur le bon de commande pourra faire apparaître des décimales

IV.2.3.b Assistance technique

Prestation / Objectifs	Travaux à réaliser	Livrables	Modalités tarifaires
TEC_ASS Assure une prestation d'assistance technique auprès du ministère : <ul style="list-style-type: none"> - Assistance à l'exploitation (production / pré-production) - Assistance au dimensionnement et à la configuration des plateformes techniques - Assistance à la reprise de données - Assistance optimisation base de données 	<ul style="list-style-type: none"> • Conception des composants techniques à mettre en œuvre (et documentation) • Réalisation des composants techniques • Livraison des composants techniques (avec bons de livraison associés) 	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures d'intégration des composants techniques • DAT des environnements de développement et d'intégration du titulaire mis à jour 	Prix unitaire sur la base de l'UO* : 1 journée d'intervention technique**

* La quantité figurant sur le bon de commande pourra faire apparaître des décimales

** Des journées d'assistance technique pourront être commandées dans le cas où le titulaire mobilise ses ressources en attente de réponse du Ministère pendant une durée exceptionnelle, sans pouvoir dépasser 5 UO par année.