



Direction des systèmes
d'information et du numérique

MARCHÉ PUBLIC
ACCORD-CADRE DE SERVICES

Tierce maintenance applicative des applications du CNFPT développées en technologies ORACLE Forms

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Consultation n°

ACH24017

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
DESCRIPTION DU CONTEXTE	3
<i>OBJET DU MARCHE.....</i>	<i>3</i>
<i>ENJEUX ET OBJECTIFS DU MARCHE</i>	<i>3</i>
<i>NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES.....</i>	<i>4</i>
<i>PRESENTATION DU CNFPT.....</i>	<i>4</i>
<i>PRESENTATION DES ORGANISATIONS CONCERNEES PAR LE MARCHE.....</i>	<i>5</i>
ARTICLE 1 - PERIMETRE APPLICATIF	6
1.1 - INVENTAIRE DES APPLICATIONS.....	6
1.2 - POSITIONNEMENT DU PERIMETRE APPLICATIF CIBLE DANS LE SYSTEME DE GESTION DE L'ACTIVITE	8
1.3 - SCHEMA DU RESEAU ET ARCHITECTURE TECHNIQUE DES APPLICATIONS	9
1.3.1 - Architecture réseau du CNFPT	11
1.3.2 - Architecture	12
1.4 - ENVIRONNEMENT TECHNIQUE.....	13
1.5 - ELEMENTS DE VOLUMETRIE.....	13
1.6 - PREVISIONS DE TRAVAUX DE MAINTENANCE POUR LES APPLICATIONS DU MARCHE	15
1.7 - PERFORMANCES MINIMALES EXIGEEES	16
ARTICLE 2 - DEFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES	17
2.1 - OBJECTIFS.....	17
2.2 - CALENDRIER DES PRESTATIONS	17
2.3 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS	17
2.3.1 - Section 1 : phase d'initialisation	17
2.3.2 - Section 2 : maintenance standard	19
2.3.3 - Section 3 : maintenance évolutive.....	23
2.3.4 - Section 4 : prestations complémentaires.....	26
ARTICLE 3 - MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS	28
3.1 - LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS	28
3.2 - ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DU TITULAIRE	28
ARTICLE 4 - MODALITES DE SUIVI.....	29
4.1 - LE COMITE DE PILOTAGE.....	29
4.2 - LE COMITE DE PROJET.....	29
4.3 - LE BILAN ANNUEL	30
4.4 - REUNIONS DE TRAVAIL	30

GLOSSAIRE

Pouvoir adjudicateur : personne qui conclut le marché avec le Titulaire. Lorsque le marché est conclu par une entité adjudicatrice, les dispositions applicables au pouvoir adjudicateur s'appliquent à l'entité adjudicatrice.

Titulaire : opérateur économique qui conclut le marché avec le pouvoir adjudicateur.

Notification : action consistant à porter une information ou une décision à la connaissance de la ou des parties contractantes par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception. La date de réception, qui peut être mentionnée sur un récépissé, est considérée comme la date de la notification.

Prestations : terme qui désigne, selon l'objet du marché, des fournitures ou des services, notamment informatiques ou de télécommunication.

Réception : décision, prise après vérifications, par laquelle le pouvoir adjudicateur reconnaît la conformité des prestations aux stipulations du marché. La décision de réception vaut attestation de service fait et constitue le point de départ des délais de garantie.

Structures : entités organisationnelles du CNFPT qui sont impactées par le présent marché, à savoir le siège et les délégations régionales.

INTRODUCTION

Dans le cadre de la consultation du marché « tierce maintenance applicative des applications en technologie Oracle Forms du Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) », ce document constitue le cahier des clauses techniques particulières.

Il vise à décrire précisément le périmètre applicatif et la nature des prestations à réaliser pour assurer l'entretien et l'évolution des applications de gestion développées en technologie Oracle Forms.

DESCRIPTION DU CONTEXTE

OBJET DU MARCHE

La présente consultation a pour objet la réalisation d'une prestation de tierce maintenance applicative des applications en technologie ORACLE Forms du CNFPT.

ENJEUX ET OBJECTIFS DU MARCHE

Le CNFPT souhaite se doter d'une tierce maintenance applicative afin de garantir le cycle de vie de son patrimoine applicatif au regard des objectifs suivants :

- Assurer le maintien en conditions opérationnelles ;
- Répondre aux besoins d'évolutions fonctionnelles planifiées ou urgentes ;
- Effectuer les adaptations techniques rendues nécessaires par le contexte, l'obsolescence ou l'interopérabilité demandée ;
- Assurer le maintien ou l'amélioration des niveaux de performance et de qualité exigés ;
- Assurer l'entretien de la documentation technique et fonctionnelle

NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le présent marché se compose de quatre sections :

SECTION 1	Phase d'initialisation
SECTION 2	Maintenance standard
SECTION 3	Maintenance évolutive
SECTION 4	Prestations complémentaires

Les applications concernées entrant dans le périmètre du présent accord-cadre sont énumérées à l'article 2.

PRESENTATION DU CNFPT

Le Centre national de la fonction publique territoriale est un établissement public à caractère administratif, soumis au code des marchés publics en tant que collectivité locale. Il est régi par les [articles L.451-1 à L.451-25 du Code général de la fonction publique](#) et le décret n° 87-811 du 5 octobre 1987 modifié.

Il est chargé de la formation et de la professionnalisation de l'ensemble des personnels des collectivités locales (1,8 million d'agents), de l'organisation de certains concours et examens de la fonction publique territoriale, de la régulation de l'emploi et des carrières des cadres des collectivités locales.

La publication de la loi 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique a fait émerger pour le CNFPT, une nouvelle compétence : le financement de l'apprentissage dans la fonction publique territoriale. L'article 62 de la loi du 6 août 2019 prévoit ainsi que le CNFPT finance à hauteur de 50 % les frais de formation des apprentis recrutés après le 1^{er} janvier 2020 par les collectivités territoriales et les établissements publics en relevant, positionnant ainsi l'établissement comme un acteur majeur de l'apprentissage dans le secteur public local.

Le CNFPT décline son activité sur le territoire national par le biais de 18 délégations régionales, 78 antennes, 4 instituts nationaux spécialisés des études territoriales (INSET) et l'Institut national des études territoriales (INET) de Strasbourg. Le siège est situé à Paris.



Des espaces de coopération ont été mis en place entre délégations afin de mutualiser certaines ressources et activités de formation.

Le CNFPT compte près de 2 400 agents répartis entre les services centraux, les délégations régionales, les INSET et l'INET, chargés de la mise en œuvre des missions du CNFPT.

Le rôle, les missions assignées et l'organisation du CNFPT sont plus précisément décrits sur le site <http://www.cnfpt.fr>.

PRESENTATION DES ORGANISATIONS CONCERNEES PAR LE MARCHE

La Direction Générale Adjointe chargée du Développement et de la Qualité de la Formation (DGA-DQF) et la Direction Générale Adjointe chargée des Ressources et du Dialogue Social (DGA-RDS) sont responsables de l'expression fonctionnelle. Elles assurent, selon leurs compétences respectives, le rôle de Maîtrise d'Ouvrage (MOA) et d'Assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO),

La Direction des Système d'Information et du Numérique (DSIN) prend en charge la maîtrise d'œuvre (MOE) et le pilotage opérationnel du présent marché.

ARTICLE 1 - PERIMETRE APPLICATIF

1.1 - INVENTAIRE DES APPLICATIONS

Les applications en technologie Oracle/Forms constituent le cœur applicatif métier sur lequel est adossé le système de gestion des formations.

Les applications concernées permettent de gérer les procédures communes à l'ensemble de l'établissement et constituer les données du cycle de production exploitées à tous les étages du système d'information.

Ces applications métiers ont été bâties sur un socle technologique homogène.

GDA (Gestion Des Actions) est une application de référence du cycle de production et la brique fondatrice du système d'information de gestion de la formation.

Déployée localement à l'échelle du CNFPT (délégations, écoles, antennes, centre de formation interne), GDA permet de suivre les actions de formation, gérer les stagiaires et collecter les données nécessaires au pilotage de la politique de formation.

GDA alimente une base de données exploitée par plusieurs applications et/ou modules périphériques qui communiquent avec elle.

Ses principales fonctionnalités sont les suivantes :

- ☐ Consultation du référentiel des offres de formation (itinéraires, cycles, stages, séquences pédagogiques) ;
- ☐ Consultation des actions (sessions, séances) ;
- ☐ Gestion et suivi des inscriptions (acceptation, convocation, émargement, présence, attestation) ;
- ☐ Elaboration et suivi de parcours individualisés ;
- ☐ Préparation des éléments pour la gestion des recettes (actions menées en partenariat financier avec les collectivités) ;
- ☐ Préparation des éléments de remboursement pour la Régie d'Avances ;
- ☐ Interfaçage avec le nouveau système de conception et de programmation de l'offre de service (application GDAI OFS) ;
- ☐ Interfaçage avec le FrontOffice (chargement des inscriptions et des états de présence en provenance de l'application IEL - Inscription en Ligne et retour d'information pour alimentation du livret individuel de formation des agents) ;
- ☐ Interfaçage avec le progiciel RH de gestion du personnel ;
- ☐ Interfaçage avec le progiciel de gestion financière

Le cycle de production a été enrichi au fil des années par des modules complémentaires afin de gérer de manière uniforme pour l'ensemble de l'établissement des procédures obligatoires et/ou règlementaires.

Les principaux écrans de GDA sont alimentés par batch dans la mesure où les fonctionnalités liées à la gestion de l'offre (conception et programmation) ainsi qu'à la gestion des inscriptions sont portées par des services externes dans l'écosystème de gestion de la formation (voir schéma au chapitre 1.2).

GDI - Paie (Paie des intervenants) est une application permettant d'élaborer la paie des intervenants.

Ses principales fonctionnalités sont les suivantes :

- ☐ Gestion du référentiel comptable (matrice budgétaire attachée au SIGF) et lien avec les rubriques de paie ;
- ☐ Lancement des simulations d'engagement de la paie jusqu'à édition des bulletins et passage dans la comptabilité ;
- ☐ Préparation des données pour dialogue avec le progiciel de gestion financière ;
- ☐ Préparation des données relatives à la DSN (Déclaration Sociale Nominative) pour dépôt sur le site de Net-Entreprises ;
- ☐ Production des différents états de contrôle à destination de l'ordonnateur comptable

Régie d'avances est une application spécifique permettant le suivi et le remboursement des dépenses de fonctionnement portant sur l'hébergement et les frais de restauration.

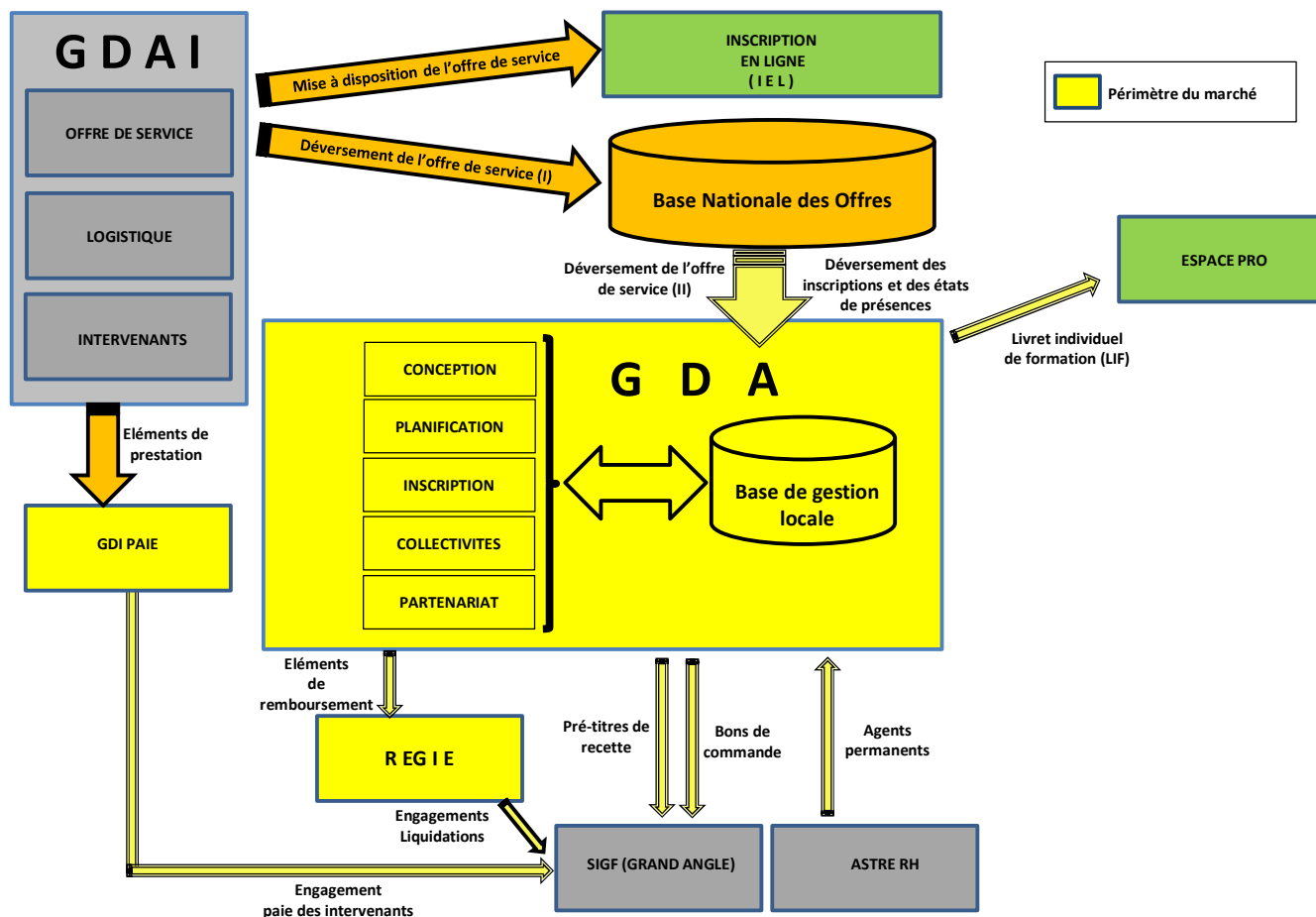
L'application Régie d'avances est implantée dans toutes les délégations du CNFPT (à l'exception de la délégation Mayotte). Chaque structure est autonome et nomme un régisseur. Les opérations comptables sont centralisées dans le budget de l'établissement sous la forme d'engagements et de mandats. L'activité des régisseurs et le fonctionnement de l'application Régie sont ordonnés par l'instruction codificatrice n°06-031-A-B-M du 21 avril 2006 relative aux régies du secteur public local.

Principales fonctionnalités :

- ❑ Gestion des frais de déplacements des stagiaires et des intervenants (données issues de la GDA ou saisie directe, calcul de frais kilométriques) ;
- ❑ Gestion des frais de mission ponctuels du personnel CNFPT ;
- ❑ Gestion des pièces comptables (transformation des frais en pré-pièces (brouillard) et génération des pièces) ;
- ❑ Gestions des comptes (cumuls, balances) ;
- ❑ Gestions des paiements (lettre-chèque ou chèque « manuel ») ;
- ❑ Gestion des bordereaux journaux (grand livre, récapitulatif des frais) ;
- ❑ Suivi bancaire (état, rapprochement) ;
- ❑ Ecritures Comptables ;
- ❑ Traitement Annuel (ouverture/clôture de l'exercice comptable) ;
- ❑ Gestion du référentiel comptable (matrice budgétaire attachée au SIGF) ;
- ❑ Interfaçage avec le progiciel de gestion financière ;
- ❑ Envoi et consultation de l'engagement/mandat

Les applications métiers du CNFPT sont accessibles via un portail en lien avec l'active directory pour le contrôle de connexion (gestion des accès utilisateurs, rôles applicatifs et administration). Ce portail d'authentification n'entre pas dans le périmètre du présent marché.

1.2 - POSITIONNEMENT DU PERIMETRE APPLICATIF CIBLE DANS LE SYSTEME DE GESTION DE L'ACTIVITE



En jaune : les applications couvertes par la Tierce Maintenance Applicative.

GDA est le réceptacle des données issues du cycle de de gestion de l'activité.

Les applications liées au cycle de gestion des formations (GDAI) ou les services en ligne à destination des agents et des collectivités territoriales (IEL) déversent leurs données dans GDA.

Les applications du CNFPT développées en technologie ORACLE/Forms dialoguent en mode asynchrone par le biais **d'interfaces** avec les applications du domaine RH/Finances (ASTRE, GRAND ANGLE).

Les interfaces sont des **services asynchrones** implémentés sous la forme de programmes batch (scripts PL/SQL, ETL TALEND) ou de web services.

Le fonctionnement standard en est le suivant :

- ☐ Transfert des données de l'application source vers l'application cible ;
- ☐ Stockage, transformation et/ou traitement de ces données par l'application cible

Les interfaces du périmètre applicatif à maintenir ou à réaliser dans le cadre du présent marché sont les suivantes :

Nature du flux	Objectif	Source	Destination
Consolidation et envoi des données de formation	Consultation des formations dispensées par le CNFPT pour les agents titulaires d'un Livret individuel de Formation (LIF)	GDA	Espace Pro (LIF)
Référentiels de formation	redescende des itinéraires (et objets associés), des stages, de séquences, des sessions et des séances	GDAI OFS	GDA
Transfert des données comptables et/ou administratives en lien avec les intervenants pour une période de référence	Calcul de paie / SIGF Déclarations annuelles	GDAI INT GDI Paie	SIGF, Plateforme URSSAF
Partenariat financier (A réaliser)	Génération automatique des pré-titres de recette	GDA	SIGF (Grand Angle)
Sessions de formation (A réaliser)	Génération automatique des bons de commandes (marchés publics de formation)	GDA	SIGF (Grand Angle)
Consolidation des inscriptions issues du FrontOffice	Exploitation dans le cycle de gestion (remboursement des frais de déplacement) et statistiques	Portail IEL	GDA
Agents permanents	Référencement des agents permanents en tant que stagiaires	ASTRE RH	GDA
Transfert des données comptables liées aux dépenses de Régie	Emission d'un engagement ou liquidation	REGIE	SIGF (Grand Angle)

1.3 - SCHEMA DU RESEAU ET ARCHITECTURE TECHNIQUE DES APPLICATIONS

Les schémas suivants présentent l'architecture réseau du CNFPT ainsi que l'architecture des applications entrant dans le périmètre du présent accord-cadre. Il est également fourni pour chaque application, les versions des composants logiciels utilisés.

Plus récemment, Le CNFPT a fixé un Cadre de Cohérence Technique (CCT) afin de maîtriser le choix et la gestion de ses outils et solutions technologiques.

Le Cadre de Cohérence Technique (CCT) est un document établissant des exigences et des lignes directrices à suivre pour garantir la compatibilité avec la cible attendue.

Il définit clairement les paliers techniques (logiciels et versions associées), et leur période de validité ;

Il constitue une référence commune pour toutes les parties du CNFPT et favorise une approche cohérente et maîtrisée de la technologie au service des objectifs de l'organisation ;

Il sera actualisé dans le temps pour mise en conformité avec les évolutions des techniques/technologies et de la réglementation.

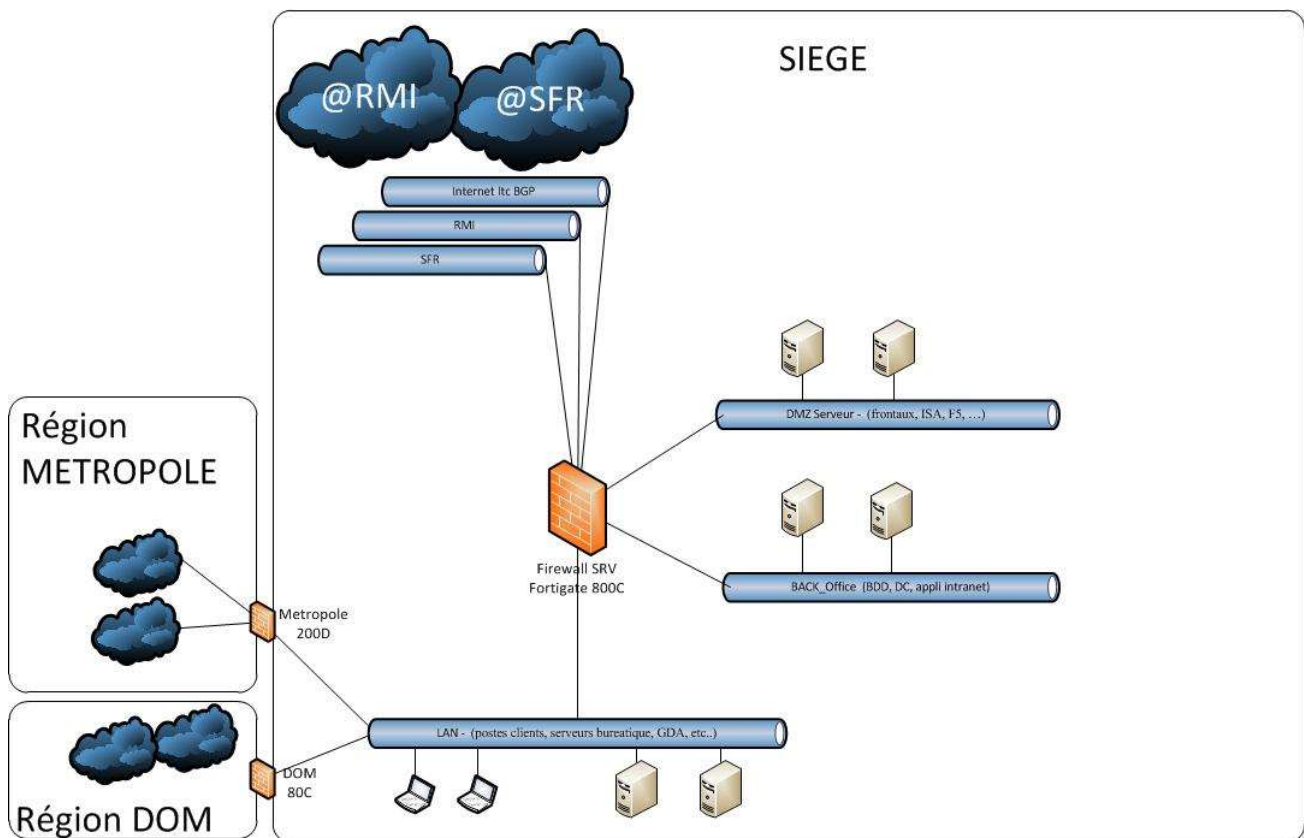
Le cadre de cohérence technique a vocation à s'imposer pour toutes les acquisitions et/ou maintenance de produits ou pour les développements à venir.

Il est attendu que le soumissionnaire apporte une réponse pour chacune des exigences couvrant le périmètre d'applicabilité de la prestation de service attendue (IaaS - On Premise et/ou SaaS).

Les exigences seront appréciées en rapport des opérations demandées dans le cadre de la prestation. Une exigence jugée hors contexte pourra faire l'objet du choix "N/A".

En cas de non-respect ou de respect partiel de l'exigence, le soumissionnaire devra étayer son choix en ajoutant un commentaire ou une justification.

1.3.1 - Architecture réseau du CNFPT

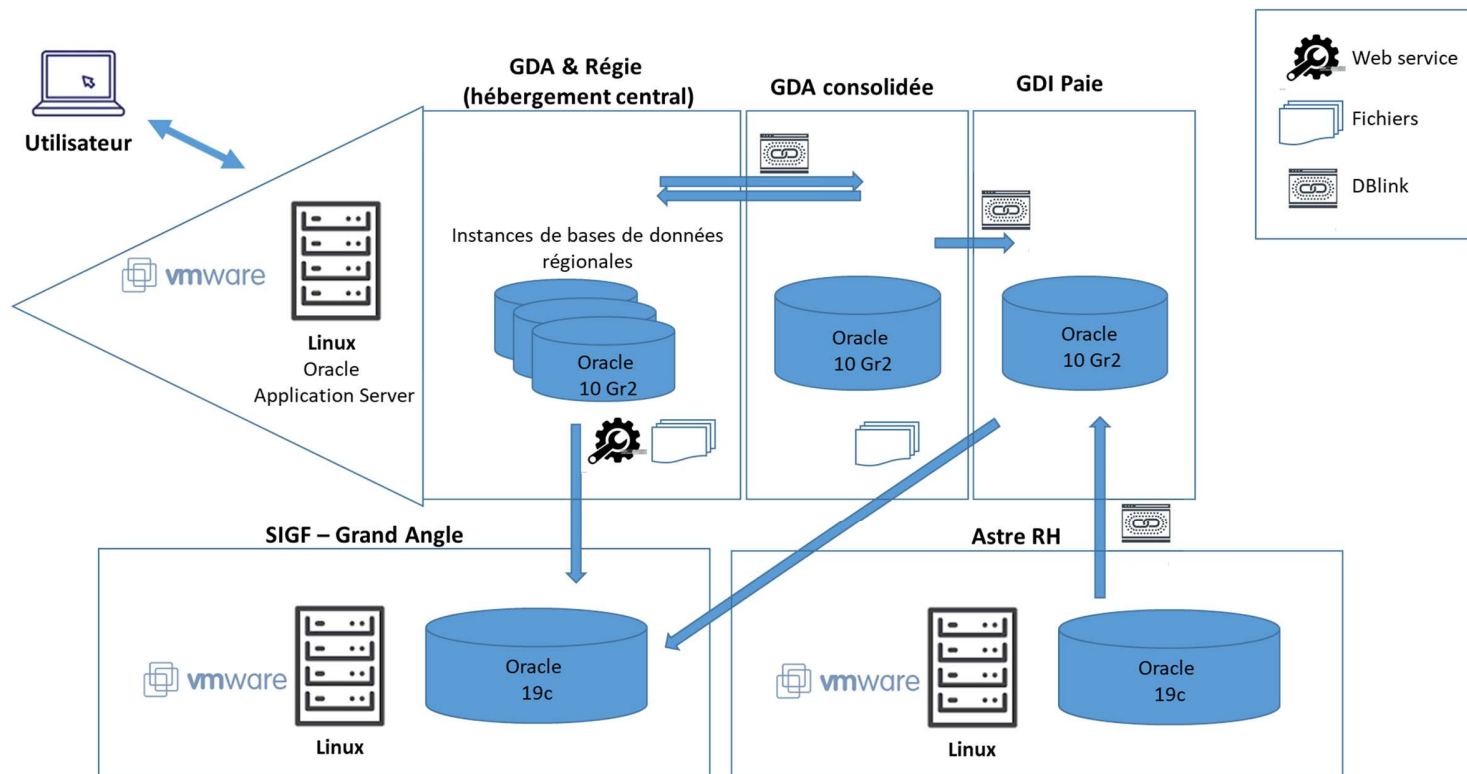


Les entités administratives du CNFPT (siège, délégations, instituts, antennes) sont interconnectées au siège via des réseaux privés (VPN/IP).

La direction des systèmes d'information et du numérique du CNFPT héberge en central les applications, les bases de données afférentes et administre les infrastructures du réseau privé de l'établissement. Pour cela un pare-feu filtre les accès aux différents réseaux accueillant les serveurs. Une DMZ Serveur existe pour les serveurs exposés à internet par NAT sur le pare-feu, des services reverse proxy et de répartition de charge (load balancer) sont situés dans cette zone. Une DMZ interne existe pour accueillir les serveurs internes (base de données, serveurs d'infrastructures etc...) ne nécessitant pas d'être exposés directement sur internet.

Le siège dispose de deux fournisseurs d'accès internet, offrant ainsi une redondance. Le CNFPT utilise un hébergeur externe pour assurer le service de gestion de zone DNS publique et d'ANTISPAM pour le relai de messagerie.

1.3.2 - Architecture



Les applications GDA et Régie sont installées sur des machines virtuelles déployées au Siège. Chaque région administrative (18) comporte une ou plusieurs bases de données (une région = une ou plusieurs délégations).

Le schéma physique (DBA_MPD) est identique.

Le modèle de données structuré de manière univoque exploite un corpus d'objets mutualisés (référentiel des offres, base de programmation, individus, inscriptions, états de présences ...).

Elles accèdent en temps réel (DBlink) aux données centralisées (Référentiel de l'offre, Collectivités ou autres données de référence).

Elles dialoguent en mode asynchrone par voie de fichiers DBlink ou web services avec les progiciels du domaine RH/Finances ou autres applications satellites liées au cycle de gestion des formations.

L'accès utilisateur est effectué au travers d'un portail (application PHP hors périmètre de la TMA) qui gère les contrôles de connexion et les appels http vers le serveur local.

1.4 - ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

Les principaux éléments techniques sont les suivants :

OS Serveurs	Linux, VM Ware
SGBDR	Oracle 10gR2
Poste de travail	Windows 10 Professional
Navigateur	Microsoft Edge
Développement	Forms et Report 10gR2, Shell UNIX, PL/SQL
Autres logiciels utilisés	ServiceNow, RedMine, Subversion, Talend Open Studio

1.5 - ELEMENTS DE VOLUMETRIE

Estimation du nombre des traitements et des objets de bases de données :

	Programmes Forms	Programmes Report	Procédures Sql
GDA + REGIE	276	43	48
GDI Paie	10	38	49
Totaux	286	81	97

Nombre de	Tables	Vues	Séquences	Fonctions	Triggers	Procédures	Package
GDA + REGIE	336	96	34	37	136	36	116
GDI Paie	100	12	9	12	3	12	12
Totaux	436	108	34	49	139	48	128

Volumétrie des données manipulées par les applications :

Le tableau suivant illustre les volumes de données manipulées par l'application GDI Paie pour l'année 2023 :

Catégories de données	Toutes structures (34)
Intervenants total en base	131 000
Certificats administratifs total en base	234 000
Eléments de prestations	140 000
Bordereaux de paiement	3 800
Paies	52 000

Le tableau suivant illustre les volumes comptables et financiers en sortie de l'application Régie pour l'année 2023 :

Nombre de virements	Nombre de liquidations	Nombre de bénéficiaires
427 035	3 576	249 967

Estimation de la volumétrie des bases de données :

Les applications GDA, GDI et Régie sont centralisées au siège (1 à 3 bases par région administrative). Une consolidation est réalisée chaque nuit au sein d'un entrepôt de données. La volumétrie des bases locales varie selon la taille et l'activité de la délégation régionale.

Volumétrie moyenne des data en Mo	Totaux
Structure de petite taille	500
Structure de taille moyenne	1 000
Structure de grande taille	5 000
Toutes structures confondues	40 000

Maintenance standard

Le tableau ci-dessous présente le nombre de tickets de type ouverts depuis 2021 par applicatif à maintenir :

	2021 (Nombre de tickets)	2022 (Nombre de tickets)	2023 (Nombre de tickets)
	Correctif Demande de support	Correctif Demande de support	Correctif Demande de support
GDA	393	255	169
GDI-Paie	24	24	24
Régie	407	275	186
Totaux	824	554	379

Maintenance évolutive

Les charges en jours homme de maintenance évolutive constatées ces 3 dernières années sont les suivantes :

	2021 (Charges j.h)	2022 (Charges j.h)	2023 (Charges j.h)
	Evolutif	Evolutif	Evolutif
GDA	16	32	12
GDI-Paie	40	22	88
Régie	50	68	146
Totaux	106	122	246

1.6 - PREVISIONS DE TRAVAUX DE MAINTENANCE POUR LES APPLICATIONS DU MARCHE

La personne publique fournit à titre indicatif la feuille de route des travaux techniques et fonctionnels sur l'ensemble des applications inscrites au marché.

Ces informations sont données à titre purement indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle.

Applications	Nature de travaux	Description	Echéance
GDA	Fonctionnelle	Pas de travaux identifiés	
GDI-Paie	Fonctionnelle	Evolutions réglementaires et mise en place et maintien des axes d'analyse financiers	Au fil de l'eau
Régie	Fonctionnelle	Evolutions réglementaires et mise en place et maintien des axes d'analyse financiers	Au fil de l'eau
Commun à l'ensemble du périmètre (GDA, GDI Paie, Régie)	Technique	Mise en conformité avec les exigences minimales du CCT	A compter du 2 nd semestre 2024

1.7 - PERFORMANCES MINIMALES EXIGÉES

Les performances des applications maintenues devront être optimales. Elles seront appréciées pour chacun des modules et selon les fonctionnalités invoquées.

Les temps de réponse des composants existants doivent être maintenus ou améliorés lors des opérations de maintenance corrective ou évolutive.

Le titulaire indiquera dans le **plan qualité maintenance**, en accord avec la personne publique, les temps de réponses optimaux à respecter pour les pages clés de chaque application. Dans tous les cas, aucune page ne devra répondre en plus de 5 secondes pour un cas d'usage nominal.

Lorsqu'un temps de réponse sera supérieur aux chiffres mentionnés dans le plan qualité maintenance, il appartient au titulaire de tout mettre en œuvre pour apporter une solution technique ou apporter la preuve de non-faisabilité de l'optimisation recherchée.

Dans le cas où les performances obtenues ne sont pas jugées satisfaisantes, la personne publique demandera au titulaire d'optimiser les traitements, et en absence d'améliorations significatives, lui demandera de produire un mémoire exposant la nature du problème rencontré et la solution qu'il propose pour le résoudre. Elle se réserve la possibilité d'effectuer un audit du ou des composants présentant un défaut de performance suite aux ajouts ou aux modifications effectués par le titulaire et demander à celui-ci de mettre en œuvre les recommandations issues de cet audit sans coût supplémentaire.



*Le titulaire devra se conformer à la description faite dans son offre concernant ses engagements, **la méthodologie et les moyens mis en œuvre** pour répondre aux exigences de performances définies au présent CCTP.*

ARTICLE 2 - DEFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le titulaire du marché est tenu à une obligation de résultat pour toutes les opérations inscrites au périmètre applicatif décrit à l'ARTICLE 1 - et veillera à conserver le niveau de performance et d'exploitabilité du périmètre applicatif.

2.1 - OBJECTIFS

La personne publique attend du titulaire :

- ❑ Le maintien ou l'amélioration du niveau de performance et de qualité des composants au périmètre de l'accord-cadre, se mesurant, d'une part à la réduction du nombre d'incidents applicatifs constatés, d'autre part à l'indice de satisfaction des utilisateurs ;
- ❑ La mise en œuvre des corrections, adaptations, évolutions dans les délais contractuels ;
- ❑ Le respect des normes et méthodes de développement et de sécurité en vigueur permettant d'assurer la pérennité et la maintenabilité de l'ouvrage ;
- ❑ L'utilisation de méthodes et d'outils bien adaptés au contexte de la maintenance et la production de tableaux de bord permettant le pilotage et le suivi ;
- ❑ Le support technique et fonctionnel ;
- ❑ La garantie d'un bon niveau de documentation technique et fonctionnelle ;
- ❑ Une expertise technique sur l'ensemble des composants du périmètre.

2.2 - CALENDRIER DES PRESTATIONS

Les applications actuelles sont couvertes par un marché public de tierce maintenance applicative qui arrive à échéance fin juillet 2024.

Le nouveau marché prendra effet à la date de notification.

En conséquence, le planning prévisionnel des prestations devra impérativement tenir compte des jalons suivants :

- ❑ Si T0 est la date de notification du présent marché
- ❑ La période T0 + 1 mois sera consacrée au transfert de responsabilité de la maintenance vers le titulaire du présent marché.

2.3 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

2.3.1 - Section 1 : phase d'initialisation

Cette section correspond aux prestations forfaitaires indiquées dans le D.P.G.F et s'effectue en une seule fois. Elle doit permettre au titulaire de prendre connaissance du périmètre fonctionnel et technique des applications pour lesquelles il doit assurer la maintenance et de mettre en place tous les outils et méthodes nécessaires. Le délai maximum pour cette phase sera de deux mois.

2.3.1.1 - Réunion de lancement

Le titulaire organisera une réunion de lancement afin de présenter le planning des prestations et l'organisation retenue pour le projet.

Livrables attendus

- ❑ Support et compte-rendu de la réunion de lancement ;
- ❑ Planning de mise en œuvre (MS-Project).

2.3.1.2 - Mise en place de la méthodologie du projet

Prestations détaillées :

Plan qualité maintenance

Le titulaire définira les différentes normes qui seront applicables à l'ensemble du projet et rédigera le plan qualité maintenance (PQM). Il devra comporter, au minimum :

- ❑ l'organisation mise en place pour assurer la prestation ;
- ❑ la démarche de maintenance ;
- ❑ la méthode d'évaluation des demandes de modification en termes de charges ;
- ❑ les outils de planification ;
- ❑ la gestion des versions, la gestion de configuration ;
- ❑ le processus de qualification ;
- ❑ les revues qualité et tableaux de bord associés ;
- ❑ l'organisation de la communication avec la personne publique ;
- ❑ les normes qualité relatives à la documentation et au développement ;
- ❑ la démarche qualité et amélioration continue.



Le titulaire devra se conformer à son engagement décrit dans son offre concernant le respect de la **convention de services** dont le modèle est fourni par la personne publique en annexe du présent CCTP. Il pourra proposer le cas échéant des adaptations mineures qui seront soumises à la validation de la personne publique.

Tableaux de bord de suivi de projet

Le titulaire fournira au CNFPT des tableaux de bord de suivi de projet et les initialisera tout au long de l'exécution du marché.

Gestion et suivi des demandes

Le suivi des tickets (anomalies, évolutions, etc...) sera effectué dans l'outil mis à disposition de la personne publique (RedMine ou ServiceNow). Le titulaire disposera de droits attribués par la personne publique pour mettre à jour la base de suivi des demandes au fil de l'eau.

Livrables attendus

- ☐ Plan qualité maintenance (PQM) ;
- ☐ Convention de services ;
- ☐ Tableaux de bord de suivi de projet.

2.3.1.3 - Prise en charge

La prise en charge permet au titulaire d'acquérir les compétences fonctionnelles et techniques sur les applications énumérées au paragraphe 1.1 - , et de prendre en charge de manière progressive les travaux de maintenance en collaboration avec les chefs de projets désignés par la personne publique.

Aspects fonctionnels

La personne publique assurera la présentation fonctionnelle des applications et mettra à disposition les documentations correspondantes.

Aspects techniques

La personne publique, fournira l'ensemble des informations et des documentations nécessaires à la réalisation de la prestation.

Elle assurera la présentation :

- ☐ de l'organisation et de l'architecture de développement ;
- ☐ des normes, méthodes, conventions et procédures en vigueur pour l'ensemble des projets ;
- ☐ du niveau de qualification attendu en matière de respect des bonnes pratiques ;
- ☐ du contexte technique détaillé pour chacune des applications ;
- ☐ du protocole et de la méthodologie suivie en matière de livraison ;
- ☐ de la gestion du versionning ;
- ☐ du traitement de suivi des incidents.

Responsabilités

A l'issue de cette étape, le titulaire prend en charge la maintenance de la totalité des applications référencées dans le présent marché. Une assistance technique apportée par le titulaire précédent pourra être assurée à l'issue du transfert de responsabilité, durant 3 mois maximum.



Le titulaire devra appliquer la méthodologie décrite dans son offre pour la mise en œuvre de la prise en charge des prestations de cette section.

2.3.2 - Section 2 : maintenance standard

La maintenance standard comprend les activités suivantes :

- ☐ Maintenance corrective ;
- ☐ Maintenance préventive ;

- ❑ Analyse et traitement des anomalies et des demandes de support (support technique et fonctionnel)
- ❑ Élaboration des devis.
- ❑ Dimensionnement de l'équipe TMA

2.3.2.1 - Maintenance corrective

Elle couvre la correction de toute anomalie de fonctionnement des composants des applications.

Pour la correction de certaines anomalies, le titulaire pourra soumettre plusieurs solutions à la personne publique qui décidera la mise en œuvre de l'une d'entre elles. Sont considérées comme anomalies de fonctionnement tous les incidents constatés par les utilisateurs ou par les intervenants du projet, ainsi que les incidents constatés dans le cadre de l'exploitation.

Ces anomalies, dont la gravité est définie par la personne publique, peuvent être de trois niveaux :

- ❑ **Anomalies bloquantes** entraînant un dysfonctionnement critique : perte d'intégrité des données, indisponibilité totale ou partielle des fonctionnalités de l'application ;
- ❑ **Anomalies majeures** qui empêchent l'utilisation partielle d'une fonctionnalité de l'application : défaut de performance grave, dysfonctionnement ou inconfort important lors de l'utilisation du logiciel par exemple ;
- ❑ **Anomalies mineures** entraînant un dysfonctionnement mineur de l'application sans dégradation de l'utilisation de l'application par les utilisateurs pouvant subsister lors de la mise en production de l'application : par exemple problèmes « cosmétiques », inconfort mineur ou ralentissement supportable compte tenu du taux d'utilisation de la fonctionnalité concernée.

Les anomalies seront obligatoirement gérées dans l'outil de suivi des anomalies de la personne publique (Redmine ou ServiceNow). La date et l'heure de la transmission du ticket d'anomalie au titulaire dans l'outil de suivi des anomalies serviront de référence pour le calcul des délais.

Le titulaire doit confirmer la prise en compte des demandes de la personne publique transmises par le biais de l'outil de suivi des demandes.

L'article 4 du CCAP précise les conditions d'exécution relatives à cette section et les délais d'intervention et de résolution relatifs à cette section.

Prestations détaillées :

- ❑ diagnostic de l'incident et le cas échéant proposition de correction et de moyen(s) de contournement ;
- ❑ réalisation de la correction après validation de l'analyse par la personne publique ;
- ❑ à la demande expresse de la personne publique, réalisation d'interventions correctives sur les bases de production (accès à durée limitée et sous contrôle de la personne publique) ;
- ❑ mise à jour de la documentation technique : études techniques détaillées pour tous les types d'outils ;
- ❑ analyse d'impacts applicatifs et des performances de la solution proposée ;
- ❑ tests unitaires et tests d'intégration avec contrôles de non-régression automatisés ;
- ❑ documentation de suivi de chaque correction, détaillant l'anomalie constatée et l'ensemble des travaux réalisés, modifications, rapports de tests et jeux de tests automatisés actualisés ;

- ❑ préparation des livraisons pour la mise en recette (kits d'installation et de diffusion, mode opératoire, etc.) ;
- ❑ gestion des versions des logiciels ;
- ❑ gestion des incidents au fil de l'eau ;
- ❑ maintien du référentiel des objets et composants des logiciels du périmètre applicatif ;
- ❑ maintenir ou compléter la documentation fonctionnelle ou technique en visant une amélioration de la qualité du patrimoine documentaire des applications inscrites au périmètre du marché ;
- ❑ maintien des temps de réponses mentionnés dans le PQM.

La personne publique s'assure par des tests d'intégration et de qualification que les correctifs apportés sont conformes au résultat attendu.

Les anomalies signalées au titulaire sont des anomalies préalablement qualifiées et instruites par les chefs de projets de la personne publique et transmises ensuite au titulaire.

Livrables attendus :

- ❑ Code source des corrections réalisées ;
- ❑ Documentation de livraison, détaillant contenu et procédures d'installation ;
- ❑ Plans de tests déroulés et rapports de tests associés ;
- ❑ Mise à jour des scripts de tests automatisés exécutables par le CNFPT ;
- ❑ Dossier d'architecture technique actualisé ;
- ❑ Dossier d'exploitation actualisé ;
- ❑ Rapports de tests de performances ;
- ❑ Fiches d'exploitation pour les batchs.

2.3.2.2 - Maintenance préventive

La prestation de maintenance préventive consiste en une intervention mensuelle dans les locaux ou à distance sur les environnements de la personne publique ou sur les environnements du titulaire dont l'objet est :

- ❑ d'auditer le fonctionnement technique de l'environnement applicatif et d'identifier les améliorations susceptibles d'être mises en œuvre (études des différents journaux et fichiers de trace issus du système d'exploitation, de la base de données et des applications, amélioration du socle technique) ;
- ❑ d'évaluer les améliorations susceptibles d'être obtenues par la mise à jour des logiciels utilisés (et leurs composants) et le cas échéant par la mise en œuvre de solutions alternatives ou complémentaires. Ces évaluations donneront également lieu à des tests de non régression. Le titulaire pourra disposer de l'environnement de tests de la personne publique pour effectuer ces évaluations ;
- ❑ d'identifier toute amélioration susceptible d'être apportée (ergonomie, traçabilité de l'exploitation, modularité de l'application, évolution du socle technique...) ;
- ❑ d'assurer un niveau de sécurité et de performance optimal.

Livrables attendus

Chaque intervention donnera lieu à la rédaction d'un rapport d'intervention comportant :

- ❑ l'état des indicateurs de suivi du bon fonctionnement de l'environnement technique et des applications définis avec la personne publique lors de la phase d'initialisation ;
- ❑ un relevé par niveau de gravité des observations effectuées ;
- ❑ une mise à jour du plan d'action de la maintenance préventive.

L'organisation précise des opérations de maintenance préventive et le calendrier des interventions seront arrêtés lors de la phase d'initialisation (PQM). Ce calendrier pourra être ajusté d'un commun accord à l'initiative de la personne publique.

Si la personne publique décide de mettre en œuvre les recommandations du titulaire, elles donneront lieu à l'établissement d'un devis et d'un bon de commande dans le cadre de la maintenance évolutive.

2.3.2.3 - Support technique et fonctionnel

L'analyse et le traitement des demandes de support technique et fonctionnel seront réalisés dans le cadre de la maintenance standard à partir de demandes émises et qualifiées par la personne publique dans l'outil de gestion et de suivi des demandes.

Description simplifiée du processus de signalement des demandes

Les demandes de support de toutes provenances (administrateurs locaux et nationaux, utilisateurs des applications ou centre de support informatique en lien avec les agents et services formation des collectivités territoriales) font l'objet d'une fiche Redmine ou ServiceNow.

Chaque fiche Redmine ou ServiceNow est qualifiée puis escaladée au titulaire par le chef de projet qui en assure le suivi pour la personne publique.

Le titulaire prend en charge les demandes de support qui lui auront été transmises (analyse détaillée et traitement) selon les modalités décrites ci-après et ce jusqu'à fermeture de celles-ci à l'initiative de la personne publique.

Prestations détaillées

- Prise en charge et analyse des demandes au fil de l'eau ;
- Transmission d'une analyse à la personne publique pour validation en cas d'anomalie ; l'analyse contiendra un diagnostic du problème signalé et le cas échéant une proposition de correction et de moyen(s) de contournement ;
- Transmission d'une analyse à la personne publique, pour validation, avec le descriptif des actions à effectuer ou des requêtes à exécuter en cas de demande de support.
- Les actions indiquées dans la fiche d'analyse nécessitant une intervention dans la base de données ou le lancement d'un traitement applicatif seront effectués par la personne publique (chef de projet ou service exploitation du CNFPT) après livraison, par le titulaire, du script automatisé associé contenant l'ensemble des actions à réaliser ;
- Réalisation des actions identifiées dans le périmètre des interventions d'assistance déléguées au titulaire ou suite à validation de l'analyse et feu vert donné par la personne publique ;
- Transmission à la personne publique du rapport d'intervention pour clôture de la demande si l'ensemble de la demande a été traité.

Tout échange de document dans le cadre du traitement d'une demande sera effectué via l'outil de gestion des demandes (ajout du document en pièce jointe du « ticket » associé à la demande).

Livrables attendus

- Fiches d'analyse des demandes ;
- Tableau de bord hebdomadaire de suivi des demandes prises en charge et analysées ;

- Référentiel des types d'interventions déléguées au titulaire au titre de l'assistance qui sera annexé au PQM. Ce périmètre sera défini lors de la phase d'initialisation du projet et enrichi ou réduit en fonction des besoins opérationnels et des types de demandes d'assistance signalées, sur décision de la personne publique ;

2.3.2.4 - Réalisation des « devis »

Les « devis » seront réalisés dans le cadre de la maintenance standard. Ils seront établis à partir d'un cahier des charges transmis par la personne publique.

Prestations détaillées :

- ☐ analyse d'impacts, estimation des charges de réalisation et de maintenance ;
- ☐ établissement de la proposition technique ;
- ☐ établissement du calendrier prévisionnel de réalisation.

Les conditions de réalisation des « devis » sont précisées dans le CCAP

Livrables attendus

- ☐ « Devis ».

2.3.2.5 - Dimensionnement de l'équipe TMA

La réalisation des travaux relatifs à la maintenance standard nécessite de la part du titulaire une équipe dédiée et correctement dimensionnée pour garantir une disponibilité et des compétences permanentes.

Sauf dérogation expresse accordée par la personne publique, un membre de l'équipe de maintenance standard ne pourra pas être affecté à des tâches de maintenance évolutive ou d'assistance technique et fonctionnelle sans être remplacé.

En cas d'affectation sans remplacement d'un membre de l'équipe de maintenance standard à des tâches de maintenance évolutive ou de prestations complémentaires (assistance technique et fonctionnelle...), accordée par la personne publique, le montant équivalent au temps passé par la ressource de maintenance standard devra être déduit du montant facturé de ces prestations, sur la base du TJM de cette commande, dans le respect des dispositions Du CCAP.



Le titulaire devra se conformer à son offre concernant le dimensionnement de l'équipe de maintenance standard à partir des éléments du présent CCTP.



Le titulaire devra appliquer la méthodologie décrite dans son offre pour la prise en charge des prestations de cette section.

2.3.3 - Section 3 : maintenance évolutive

Ce chapitre regroupe les prestations (à bons de commande) relatives :

- ☐ aux réalisations d'évolutions fonctionnelles, planifiées, urgentes ou nécessitant la mise en place d'une organisation spécifique ;
- ☐ aux adaptations techniques (maintenance adaptative) en fonction des évolutions des logiciels de base.

2.3.3.1 - Evolutions fonctionnelles

Evolutions fonctionnelles planifiées

La maintenance évolutive couvre principalement des évolutions planifiées qui correspondent, soit à des améliorations révélées par le fonctionnement de l'application, mais ne présentant pas d'urgence particulière à être mises en œuvre, soit à des modifications supplémentaires dont la personne publique a décidé l'intégration dans les applications couvertes par la présente TMA.

Elles seront planifiées, pour les plus importantes, de manière à ce que le titulaire puisse, en optimisant son organisation, les réaliser et les qualifier au moindre coût.

Évolutions fonctionnelles urgentes

Ponctuellement, la personne publique peut avoir à faire face à des demandes de modifications urgentes, qu'il s'agisse de la découverte d'une erreur de spécification fonctionnelle, d'une amélioration indispensable, d'une modification métier ou réglementaire prioritaire ou de données qu'il faut corriger autrement que par les outils existants.

Ces demandes d'évolution se caractérisent par :

- ❑ leur apparition imprévue et l'urgence de leur mise en œuvre décidée par la personne publique ;
- ❑ la nécessité d'une évaluation, puis d'une réalisation et d'une qualification rapide dans le délai demandé par la personne publique ;
- ❑ la nécessité d'une mise en production anticipée par rapport au calendrier préétabli des installations de nouvelles versions de l'application.

Prestations détaillées de la maintenance évolutive

Les prestations attendues, décrites ci-dessous, s'appliquent à toute évolution, qu'elle soit planifiée ou urgente. Pour les évolutions urgentes, doivent être effectuées en priorité les prestations qui conditionnent une livraison correcte mais rapide du logiciel, les autres tâches (documentation, exceptée celle indispensable à la mise en production) pouvant s'insérer dans le cycle des livraisons planifiées.

Les prestations attendues dans le cadre de la maintenance évolutive sont les suivantes :

- ❑ rapport d'étude technique détaillée (pour les outils dont les performances, l'exploitabilité et l'évolutivité sont jugées primordiales par la personne publique) ;
- ❑ rapport des conformités des évolutions demandées avec les règles en vigueur du RGAA.
- ❑ maquettage éventuel de certaines évolutions selon leur degré de complexité ou de leur ampleur fonctionnelle ;
- ❑ spécifications fonctionnelles et/ou techniques des évolutions ;
- ❑ réalisation des évolutions ;
- ❑ tests unitaires et tests d'intégration avec contrôle de non-régression avec livraison des plans de tests déroulés, des rapports de tests et des jeux de tests automatisés associés ;
- ❑ livraison des scripts de tests automatisés pour enrichissement du patrimoine de tests de la personne publique ;
- ❑ tests de performances, de robustesse et/ou de montée en charge si le contexte ou la nature des évolutions le nécessitent avec livraison des bilans de tests ;

- ❑ mise à jour et/ou réalisation de la documentation de l'architecture des traitements, de la documentation technique :
 - dossiers de spécifications internes ;
 - dossier d'architecture technique conforme au modèle ou à la précédente version du dossier fourni par la personne publique ;
 - fiches d'exploitation pour les batchs et les composants nécessitant des tâches d'exploitation conforme au modèle ou aux précédentes versions des fiches fournies par la personne publique ;
 - documentation de suivi des évolutions retraçant pour chacune sa source, les travaux réalisés, les tests effectués, les dates prévues et réalisées et, à titre indicatif, la charge de travail constatée ;
 - documentation de livraison, détaillant contenu et procédures d'installation (dans le respect des règles de livraison définies par la personne publique) ;
- ❑ valorisation au fil de l'eau des tableaux de bord de suivi des évolutions ;
- ❑ planification des travaux et gestion des versions.

La personne publique s'assure par des tests d'intégration et de qualification que les évolutions sont conformes au résultat attendu. Les tests d'intégration et de qualification réalisés par la personne publique constituent la recette d'une évolution fonctionnelle ou d'un ensemble d'évolutions sur la base du cahier de recette fourni par le titulaire et validé par la personne publique préalablement à la livraison applicative. La personne publique notifie au titulaire la validité du livrable par un procès-verbal (PV) de recette et assure la mise en exploitation des nouveaux composants de l'application. Elle prend en charge, le cas échéant, les opérations de reprise ou de migration de données préalables à la mise en service du patch évolutif.

Le PV de recette positive ouvre droit à l'émission de la facture correspondante par le titulaire.

Après réception de chaque tranche d'évolution, et à l'issue de la période de garantie, les composants de l'application qui auront été créés rejoindront le patrimoine à maintenir au titre de la maintenance standard.

Livrables attendus

- ❑ Rapport d'étude technique détaillée ;
- ❑ Rapport de conformité RGAA ;
- ❑ Maquette des évolutions ;
- ❑ Spécifications fonctionnelles et/ou techniques des évolutions ;
- ❑ Code source des évolutions réalisées ;
- ❑ Documentation de livraison, détaillant contenu et procédures d'installation ;
- ❑ Cahier de recette concernant le livrable ;
- ❑ Plans de tests déroulés et rapports de tests associés ;
- ❑ Scripts de tests automatisés exécutables par le CNFPT ;
- ❑ Manuels « utilisateur » à jour ;
- ❑ Dossier d'architecture technique actualisée ;
- ❑ Dossier d'exploitation actualisé ;
- ❑ Fiches d'exploitation pour les batchs.

2.3.3.2 - Maintenance adaptative

Il s'agit de prendre en compte, à la demande de la personne publique, les évolutions du socle technique telles que le changement de version de SGBD, OS le serveur d'applications ou l'un de ses composants. Le titulaire est tenu d'effectuer ces migrations et d'apporter les adaptations nécessaires aux applications afin de maintenir un fonctionnement opérationnel, sans dégradation des performances ni de la fiabilité.

Contrairement à la maintenance évolutive, elle ne vise pas à modifier les fonctionnalités de l'application, mais seulement à s'assurer qu'elles puissent fonctionner de la même manière dans le nouvel environnement.

A la différence des prestations de veille technique incluses dans la maintenance standard (gestion des mises à jours logicielles des versions mineures des socles et/ou composants de l'application), la maintenance adaptative peut être décidée en concertation avec le titulaire.

Livrables attendus

- ☐ Rapport d'étude technique détaillée ;
- ☐ Code sources de l'application
- ☐ Documentation de l'architecture des traitements actualisée
- ☐ Manuel d'installation et de paramétrage ;
- ☐ Documentation technique actualisée ;
- ☐ Fiches d'exploitation pour les batchs ;

2.3.3.3 - Evolutions nécessitant la mise en place d'une organisation projet dédiée

Si elle l'estime nécessaire, la personne publique pourra demander au titulaire de mettre en place une organisation projet et une équipe (chef de projet et équipe de réalisation) dédiée à la réalisation d'évolutions techniques et/ou fonctionnelles jugées « critiques » (réalisation d'un nouveau module applicatif complexe) ou dont le volume et/ou la nature impliquent un fonctionnement dans un mode projet de type « build ».

Une gouvernance spécifique pourra alors être mise en place pour le pilotage et le suivi de ces travaux.

Toutefois, les travaux réalisés resteront soumis aux mêmes dispositions et indicateurs contractuels que les autres travaux de maintenance évolutive (indicateur de qualité des évolutions...).

Les coûts afférents à la mise en place de ce type d'organisation devront figurer explicitement dans la proposition commerciale des travaux de maintenance associés.



Le titulaire devra appliquer la méthodologie décrite dans son offre pour la prise en charge des prestations de cette section.

2.3.4 - Section 4 : prestations complémentaires

Cette section permet à la personne publique de solliciter une assistance ponctuelle du titulaire sur tout sujet lié au présent marché, en raison de manque de disponibilité des ressources CNFPT ou d'éléments de complexité particuliers rendant nécessaire un apport d'expertise par exemple.

Prestations détaillées :

Les prestations complémentaires peuvent consister à :

- ☐ effectuer des opérations sur les données ;
- ☐ effectuer des recommandations techniques permettant d'optimiser le paramétrage de la solution ;
- ☐ installer ou mettre à jour un environnement ;
- ☐ superviser en temps réel l'environnement de production après un déploiement ;
- ☐ réaliser un audit d'une base de données ;

- ❑ réaliser une formation technique ou utilisateur ;
- ❑ effectuer une démonstration sur site ;

La mise en œuvre de ces prestations donnera lieu à la conclusion d'un devis établi par le titulaire puis à l'émission d'un bon de commande sur la base des tarifs consignés dans le CRF.

Livrables attendus :

- ❑ Rapport d'intervention ;
- ❑ Livrables associés à la prestation commandée (documentation fonctionnelle ou technique par exemple).



Le titulaire devra appliquer la méthodologie décrite dans son offre pour la prise en charge des prestations de cette section.

2.3.4.1 - Cas particulier des demandes d'assistance technique et fonctionnelle

L'environnement technique du CNFPT sur le périmètre applicatif couvert par le présent marché s'appuie sur un ensemble de technologies dont la mise en œuvre et les évolutions peuvent nécessiter des prestations d'assistance et d'expertise afin d'assurer la continuité et la qualité des services rendus aux utilisateurs.

A ce titre, la personne publique pourra solliciter une assistance du titulaire sur un profil expert pour une période donnée :

- ❑ **Architecte technique** afin de répondre ou prévenir des problématiques de conception complexes ou d'optimisation des performances ;
- ❑ **Architecte infrastructure** afin d'adresser précisément les problématiques système, réseau ou de répartition des charges pour une utilisation optimale des applications ;
- ❑ **DBA** : afin d'auditer les bases, monitorer les performances, vérifier les plans d'accès des requêtes effectuées en base de données ;
- ❑ **Ingénieur Sécurité** : afin d'effectuer un audit de code et donner des préconisations sur la sécurisation du périmètre cible ;
- ❑ **Ergonome** : afin d'effectuer un audit graphique et ergonomique d'une application, étudier la transposition ou la mise en œuvre d'une charte graphique.

Livrables attendus

- ❑ Rapport d'intervention ;
- ❑ Plan d'actions et/ou de mise en œuvre associé à la prestation commandée.

2.3.4.2 - Cas particulier des demandes d'assistance à la recette applicative

Le CNFPT peut solliciter en renfort de ses équipes internes une ou plusieurs ressources pour effectuer une recette technique et fonctionnelle en vue de couvrir l'ensemble des étapes permettant de vérifier l'aptitude au bon fonctionnement d'un périmètre applicatif donné.

A ce titre, le titulaire intervient pour exécuter tout ou partie des tâches réalisées lors d'une campagne de tests :

- ❑ tests de fiabilité permettant de détecter et d'éliminer les défaillances hors règles de gestion métier (recette de premier niveau) ;
- ❑ tests de compatibilité de navigateurs ;
- ❑ tests de validation fonctionnelle ;
- ❑ tests d'intégration en rapport des interfaces d'import/export de données ;
- ❑ enregistrement des anomalies rencontrées dans l'outil de suivi mis à disposition par le CNFPT ;

2.3.4.3 - Cas particulier des études d'impacts, de faisabilité, d'opportunité et/ou d'analyse de risques

Les études d'impacts, de faisabilité, d'opportunité ou d'analyse de risques seront réalisées à partir de demandes émises par la personne publique qui concernent des projets d'évolutions fonctionnelles ou techniques particulières.

Ces études permettront à la personne publique d'engager ou non une demande de maintenance évolutive et d'élaborer un cahier des charges sur la base de ces études.

Prestations détaillées

- ❑ établissement d'une fiche d'étude d'impacts, de faisabilité, d'opportunité et/ou d'analyse de risques;
- ❑ établissement d'une charge financière estimative selon la nature de l'étude ;
- ❑ établissement d'un calendrier prévisionnel de réalisation et du délai estimatif de réalisation.

Livrables attendus

- ❑ Etude d'impacts, de faisabilité, d'opportunité et/ou d'analyse de risques.

ARTICLE 3 - MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS

3.1 - LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations seront exécutées dans les locaux du titulaire à l'exception des interventions sur site et de toutes les réunions qui se dérouleront dans les locaux du CNFPT au 80 rue de Reuilly, 75012 Paris.

Pour des raisons liées à la simplicité et à l'efficacité du pilotage du projet, d'une part, et à la forte réactivité rendue nécessaire par la méthodologie mise en place, d'autre part, la personne publique demande à ce que tous les membres de l'équipe du titulaire soient localisés dans un même lieu où pourront par ailleurs se tenir à une fréquence à déterminer des réunions de travail avec l'équipe projet du CNFPT.

3.2 - ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DU TITULAIRE

Le titulaire prend à sa charge les moyens matériels et logiciels nécessaires à tous les développements (maintenance standard, évolutive et prestations complémentaires) et aux différents tests (unitaires, intégration, techniques, charge et performances, non régression), y compris lorsque la réalisation de certains travaux nécessite la mise en place d'environnement(s) supplémentaire(s). Ces environnements doivent être identiques à ceux de la personne publique et respecter le dossier d'architecture technique des applicatifs concernés.

Le titulaire doit avoir une maturité suffisante en industrialisation. Le titulaire prend à sa charge les moyens matériels pour la mise en place de plateformes industrialisées.

La personne publique prend à sa charge les moyens matériels et logiciels nécessaires aux tests, à la formation et à la production. Elle pourra mettre en œuvre autant d'environnements que souhaité.

ARTICLE 4 - MODALITES DE SUIVI

4.1 - LE COMITE DE PILOTAGE

Le comité de pilotage se réunira chaque trimestre dans les locaux de la personne publique ou par visioconférence. Il aura pour rôle :

- ☐ le contrôle de l'avancement et la recette des travaux ;
- ☐ le suivi des plannings ;
- ☐ le suivi des travaux de maintenance préventive ;
- ☐ l'examen des tableaux de bord et des indicateurs : incidents, retours sur recette, ... ;
- ☐ l'examen des propositions d'évolution ou d'ajustement du PQM qui seront soumis à la validation de la personne publique ;
- ☐ l'examen du plan de charge de maintenance évolutive ;
- ☐ étude des priorités et des opportunités d'évolution des choix techniques pour l'entretien et la bonne marche du périmètre couvert par la TMA ;
- ☐ le suivi contractuel de l'accord-cadre.

Le comité de pilotage sera composé du directeur de projet et du chef de projet du titulaire, du directeur de projet et du directeur des systèmes d'information de la personne publique ou de son représentant. Le directeur de projet de la personne publique pourra associer un ou plusieurs responsables de domaines siégeant en comité de projet.

Le comité de pilotage est présidé par le directeur des systèmes d'information de la personne publique ou son représentant.

4.2 - LE COMITE DE PROJET

Le comité de projet se réunira chaque semaine dans les locaux de la personne publique ou par téléphone/visio.

Le comité de projet aura pour rôle :

- ☐ le suivi opérationnel de la prestation avec examen des difficultés et risques éventuels ;
- ☐ le suivi du planning et du plan d'actions (actualisés par le titulaire avant chaque réunion) ;
- ☐ la coordination et l'organisation des travaux ;
- ☐ l'information du comité de pilotage ;

Le comité de projet est composé du chef de projet du titulaire et du directeur de projet de la personne publique ou de son représentant.

Secrétariat des comités de projet et des comités de pilotage

Le secrétariat des comités de projet et des comités de pilotage est assuré par le titulaire. Les comptes rendus seront validés par la personne publique avant diffusion. Les comptes rendus des comités de projet, techniques et de pilotage, y compris leurs annexes, sont des documents contractuels qui permettent de suivre le projet. Les comptes rendus devront être produits par le titulaire dans un délai contractuel de deux jours ouvrés pour les comités de projet et de cinq jours ouvrés pour les comités de pilotage et comités techniques.

4.3 - LE BILAN ANNUEL

A chaque date anniversaire du marché, la personne publique examinera le bilan de l'année écoulée, afin d'évaluer le respect par le titulaire des objectifs, en termes quantitatifs et qualitatifs.

Le bilan annuel réalisé par le titulaire, sera examiné par la personne publique à l'occasion d'un comité de pilotage.

4.4 - REUNIONS DE TRAVAIL

Les phases complexes d'élaboration de devis, de spécifications, de planification ou d'analyse de points fonctionnels ou techniques peuvent donner lieu à des réunions de travail à l'initiative de la personne publique ou du titulaire qui doivent systématiquement faire l'objet d'un compte-rendu rédigé par le titulaire.

Ces réunions de travail seront prises en charge au titre de la maintenance au titre des sections 3 et 4.

Les comptes rendus devront être validés par la personne publique avant diffusion par le titulaire à l'ensemble des destinataires concernés.