



POUVOIR ADJUDICATEUR

Agence Française de Développement (AFD)

5 rue Roland Barthes
75598 PARIS Cedex 12

OBJET DE LA CONSULTATION N° ASO-2026-0266

Intitulé du marché :

Prestations de fourniture de service de Tierce Maintenance Applicative - Périmètre VERSO et autres applications

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

1. Table des matières

1. Présentation de l'AFD et de son organisation	5
2. Présentation du marché.....	5
2.1. Objet du marché.....	5
2.2. Description succincte du marché.....	5
2.3. Forme, durée et périmètre global du marché.....	6
2.4. Objectifs stratégiques et enjeux	6
2.5. Parties prenantes, adhérences et bénéficiaires	8
3. Contexte applicatif, technique et de sécurité	9
3.1. Contexte Applicatif	9
3.1.1. Périmètre applicatif de la prestation de TMA	9
3.1.2. Evolution du périmètre applicatif	10
3.2. Interfaces	10
3.3. Environnement technique et de sécurité.....	10
3.4. Processus	11
3.5. Outillage et moyens mis en œuvre	12
3.6. Accès aux plateformes	12
4. Organisation et gouvernance de la TMA	13
4.1. Organisation du titulaire	13
4.1.1. Objectif de l'AFD	14
4.1.2. Généralités.....	14
4.1.3. Localisation	14
4.1.4. Attendus de la part du soumissionnaire.....	15
4.2. Gouvernance et pilotage	16
4.2.1. Equipe AFD.....	16
4.2.2. Planification, coordination, suivi et gestion des lots	16
4.2.3. Pilotage de l'équipe TMA	18
4.2.4. Communication opérationnelle	19
4.2.5. Les instances de pilotage (transverse)	19
4.2.6. Gestion de crise	22
4.2.7. Reporting	23
4.3. Phasage de la TMA.....	23
4.3.1. Phase de prise en charge	23
4.3.2. Phase probatoire	25
4.3.3. Phase de services réguliers	25
4.3.4. Phase de réversibilité	25
4.3.5. Localisation des équipes	26
5. Description des services attendus de la TMA	26
5.1. Liste des services attendus	26
5.2. Prise en charge du périmètre applicatif et des services	27
5.2.1. Périmètre de services.....	27
5.2.2. Prérequis.....	27
5.2.3. Prestations attendues.....	28
5.2.4. Contexte, contraintes et points particuliers	30
5.2.5. Unités d'œuvre.....	31
5.3. Prise en charge d'une nouvelle application ou nouveau module applicatif.....	31
5.3.1. Périmètre de services.....	31
5.3.2. Prérequis.....	32
5.3.3. Prestations attendues.....	32

5.3.4.	Contexte, contraintes et points particuliers	34
5.3.5.	Engagements de services	34
5.3.6.	Unités d'œuvre.....	34
5.4.	Support de niveau 2	34
5.4.1.	Périmètre de services.....	34
5.4.2.	Prestations attendues.....	35
5.4.3.	Procédure de suivi	35
5.4.4.	Contexte, contraintes et points particuliers	35
5.4.5.	Engagements de services	36
5.4.6.	Unités d'œuvre.....	36
5.5.	Maintenance corrective	36
5.5.1.	Périmètre de services.....	36
5.5.2.	Prestations attendues.....	37
5.5.3.	Procédure de suivi	38
5.5.4.	Contexte, contraintes et points particuliers	38
5.5.5.	Engagements de services	39
5.5.6.	Unités d'œuvre.....	39
5.6.	Maintenance Préventive	39
5.6.1.	Périmètre de services.....	39
5.6.1.	Prestations attendues.....	40
5.6.2.	Unités d'œuvre.....	40
5.7.	Maintenance évolutive.....	40
5.7.1.	Périmètre de services.....	40
5.7.2.	Prérequis.....	41
5.7.3.	Prestations attendues.....	41
5.7.4.	Procédure de suivi	44
5.7.5.	Contexte, contraintes et points particuliers	44
5.7.6.	Engagements de services	45
5.7.7.	Unités d'œuvre.....	46
5.8.	Expertise technique ou fonctionnelle	46
5.8.1.	Périmètre de services.....	46
5.8.2.	Prérequis.....	46
5.8.3.	Prestations attendues.....	46
5.8.4.	Procédure de suivi	47
5.8.5.	Contexte, contraintes et points particuliers	47
5.8.6.	Engagements de services	47
5.8.7.	Unités d'œuvre.....	47
5.9.	Réversibilité d'une application	48
5.9.1.	Périmètre de services.....	48
5.9.2.	Prérequis.....	48
5.9.3.	Prestations attendues.....	48
5.9.4.	Contexte, contraintes et points particuliers	49
5.9.5.	Unités d'œuvre.....	49
5.10.	Réversibilité du service de TMA	49
5.10.1.	Périmètre de services	49
5.10.2.	Prestations attendues	50
5.10.3.	Procédure de suivi	51
5.10.4.	Engagements de services.....	51
5.10.5.	Unités d'œuvre	52
6.	Qualité de service.....	52
6.1.	Plan d'assurance qualité	52
6.2.	Suivi de la qualité des services et livrables.....	53

6.3.	Gestion documentaire	53
6.4.	Audits.....	54
6.5.	Obligation de conseils	55
7.	Principe de fonctionnement de la convention de service.....	56
7.1.	Applicabilité.....	56
7.2.	Valeurs cibles.....	56
7.3.	Support de Niveau 2.....	56
7.4.	Maintenance corrective	56
7.5.	Qualité des devis.....	56
7.6.	Modalités d'appréciation des périodes pénalisables	57
8.	Dispositif de sécurité	57
8.1.	Exigences PAS	57
8.2.	Exigences de continuité	58
8.3.	Indicateurs / suivi	58
9.	Modalités financières	58
9.1.	Pilotage des prestations	59
9.2.	Astreintes	59
9.3.	Volumétrie d'activités	59
9.4.	Achat et maintenance des licences	59
10.	Annexes	60
10.1.	Les annexes du CCTP	60
10.2.	Le cadre de réponse	60

1. Présentation de l'AFD et de son organisation

Une présentation de l'AFD ainsi que de l'organisation du département DSI et des divisions le composant est proposée dans l'« Annexe 1 - Organisation et évolution du SI ». Le site institutionnel www.afd.fr propose si besoin un niveau d'information plus approfondi.

2. Présentation du marché

2.1. Objet du marché

Le présent « Cahier des Clauses Techniques Particulières » porte sur la mise en œuvre d'un dispositif de Tierce Maintenance Applicative de l'application « VERSO », et potentiellement d'autres applications encore non déterminées à ce stade reposant sur le BPM Ofelia (Bonitasoft).

Le nouveau contrat qui sera signé à l'issue de cette procédure succédera au contrat en cours (intitulé EPI-2020-406-01) et arrivant à son terme le 05/08/2027.

2.2. Description succincte du marché

Le marché vise les objectifs suivants :

- ▶ Assurer la maintenance applicative sous la forme d'une TMA de l'application « VERSO » et des demi-interfaces du périmètre ;
- ▶ Intégrer au périmètre de la TMA d'éventuelles nouvelles applications reposant sur la plateforme <Bonitasoft;
- ▶ Assurer les expertises sur le périmètre ;
- ▶ Effectuer la réversibilité partielle ou totale des applications le cas échéant ;
- ▶ Prendre en charge le financement des couts de gestion des licences Bonitasoft (auprès de l'éditeur)
- ▶ Assurer le pilotage du dispositif.

Les services attendus couvrent principalement :

- ▶ La prise en charge initiale du périmètre ;
- ▶ La potentielle prise en charge de nouvelles applications ;
- ▶ Le support de niveau 2 aux responsables applicatifs ;
- ▶ La maintenance corrective ;
- ▶ La maintenance préventive ;
- ▶ La maintenance évolutive ;
- ▶ Les activités d'expertise technique ou fonctionnelle ;
- ▶ La réversibilité d'applications ;
- ▶ La réversibilité du périmètre entier ;

En parallèle de ces services il est attendu la mise en œuvre de l'ensemble des activités de pilotage de la TMA (opérationnel, contractuel, ...). L'ensemble de ces éléments sera décrit plus loin dans ce document.

Cette TMA comporte des engagements de service qui sont décrits dans une convention de services : « Annexe 2 – Convention de Service ».

La description des applications du périmètre est fournie dans l'« Annexe 8 - Fiche descriptive de l'application VERSO ».

Les attendus et prestations de TMA et leur répartition en unités d'œuvre de base / prestations à la demande, sont décrites au chapitre 5 « Description des services attendus de la TMA ».

2.3. Forme, durée et périmètre global du marché

Les informations concernant la forme et la durée du contrat sont présentées dans le CONTRAT du présent marché.

Le périmètre concerné par le « marché de TMA » à date est l'application « VERSO » ainsi que les demi-interfaces entrantes et sortantes. La liste des interfaces est détaillée dans la suite de ce document.

Ce périmètre pourra évoluer au fil de la prestation. Ceci ne constitue pas un engagement de la part de l'AFD.

Les éléments calendaires évoquées pour les interfaces avec les applicatifs PEGASE et e-front sont susceptibles d'évoluer selon l'avancement des projets concernés.

D'autres applications reposant sous la plateforme Bonitasoft pourront être intégrées au périmètre de la TMA, elles ne sont pas identifiées aujourd'hui. Ceci ne fait pas office d'engagement de l'AFD.

2.4. Objectifs stratégiques et enjeux

Le contrat « EPI-2020-406 » actuellement en cours, auquel fait suite ce nouveau contrat, a permis en particulier de :

- ▶ Mener à bien le projet de réalisation de l'application « VERSO » ;
- ▶ Mettre en place des services de TMA et mener une première phase d'industrialisation des processus ;
- ▶ Compléter le périmètre fonctionnel de l'application par la commande d'évolutions en phase TMA ;
- ▶ Obtenir une vision des volumes d'activités et de la maturité du périmètre applicatif en regard du modèle mis en place.

Le marché objet du présent CCTP devra permettre de garantir la bonne mise en œuvre des piliers suivants :

Qualité de Service

- ▶ La mise en œuvre des services évoqués en 2.2 et décrits au chapitre 5 avec le meilleur niveau de qualité ;
- ▶ Le respect et l'amélioration des niveaux de service définis dans la convention de service ;

- ▶ Contribuer à garantir la meilleure disponibilité de l'application « VERSO » à ses utilisateurs ;
- ▶ Informer réactivement et proactivement des anomalies et incidents ;
- ▶ Garantir la maintenabilité de l'application « VERSO » et des interfaces au périmètre ainsi qu'un niveau de performance nominal au fur et à mesure de l'évolution des applications à la charge du titulaire ;
- ▶ La préservation et l'amélioration du patrimoine applicatif au travers de la qualité des interventions et des développements ;
- ▶ Apporter au pôle DSI/APO/ASO (Applications Support aux Opérations) une expertise et des conseils en vue de poursuivre l'amélioration continue en termes de maturité des processus de délivrance de ce type de prestation ;
- ▶ Poursuivre la rationalisation et la mutualisation des services délivrés dans le cadre de la TMA.

Pilotage

- ▶ La réalisation de prestations de pilotage de l'activité de maintenance applicative ;
- ▶ La mise à disposition de l'AFD d'une planification précise de l'activité de maintenance au travers des documents de suivi ;
- ▶ Mise en place d'une gestion opérationnelle et financière des demandes d'évolutions (tickets) ;
- ▶ La mise en place de processus de gestion normés et formalisés selon le PAQ.
- ▶ Prise en charge de la relation avec l'éditeur (Bonitasoft) de façon à la rendre transparente pour l'AFD.

Délais

- ▶ Le respect des délais spécifiés dans la convention de service : « Annexe 2 – Convention de Service », pour chaque service fourni (support de niveau 2, maintenance corrective, maintenance évolutive...) et à chaque étape.

Ressources

- ▶ Assurer souplesse et réactivité face aux montées en charge ponctuelles et être en capacité d'absorber les évolutions du plan de charge de maintenance en période de forte activité (période rouge de support et correctif d'Octobre à Décembre chaque année) ;
- ▶ La mobilisation possible d'une large gamme de compétences qu'il serait plus difficile d'obtenir ou maintenir en interne ;
- ▶ La mise en place d'un processus favorisant également l'amélioration de la maîtrise technique par les équipes en normalisant la documentation, la répartition des connaissances au sein de l'équipe, et l'organisation des transferts de connaissances ;
- ▶ La garantie de la continuité du service.

Finance

- ▶ La maîtrise, la visibilité et la réduction des coûts à terme dans une logique de progrès à long terme
- ▶ Permettre de poursuivre les objectifs de réduction du coût global de fonctionnement et d'évolution du Système d'information.

- ▶ Dans une approche d'anticipation, faire bénéficier le cas échéant l'AFD de ses connaissances technologiques et métiers et être force de proposition, notamment vis-à-vis des contraintes réglementaires ;
- ▶ Un niveau de sécurité conforme aux besoins exprimés de l'AFD et à l'évolution de ceux-ci, et le respect des impacts de la réglementation bancaire pour la part concernée par le Contrat et communiqués par l'AFD au titulaire ;
- ▶ La veille technologique et l'apport de conseil du titulaire sur l'écosystème applicatif dont il a la charge (meilleure utilisation de la solution VERSO par exemple, conseils sur le dimensionnement des infrastructures portant l'application VERSO).

2.5. Parties prenantes, adhésions et bénéficiaires

Le marché est porté par le pôle Applications Support aux Opérations (ASO) de la division Applications aux Opérations (APO) de la DSI.

Les MOA bénéficiaires de l'application VERSO sont :

- La division Système d'informations opérationnel (SID), MOA de la direction Géographies (GEO) de l'AFD en charge du pilotage des opérations menées depuis le siège et depuis les agences locales.
- La division MOA Informatique Risques (MIR), MOA de la Division Contrôle des versements (DCV) de la direction Risque opérationnel et contrôle permanent (ROC) qui intervient également dans l'application « VERSO » afin de réaliser des contrôles de 2nd niveau des versements ordonnancés depuis l'application
- La division Projets et Efficacité Métier (PEM), MOA de l'entité PROPARCO

SID est la MOA principale de VERSO et à ce titre représente toutes les autres MOA.

Ainsi, nous comptons environ 1500 utilisateurs actifs sur l'application toutes directions confondues.

Les principales autres parties prenantes impliquées dans la vie de VERSO sont :

Au sein de la DSI :

- Plusieurs responsables applicatifs (RA) de VERSO, rattachés au pôle Applications Support aux Opérations (ASO). Ils veillent quotidiennement au bon fonctionnement de l'application, à la mise en œuvre des correctifs et déploiements. Ils sont les interlocuteurs privilégiés de la TMA et responsables de la relation contractuelle avec celle-ci, à qui il sous traitent les services évoqués plus haut.
- Un architecte référent, rattaché au pôle Intégration Architecture Opérations (IAO) de la division Intégration et Architecture des Applications (IAA)
- Le Pôle Interfaces (PIT) de la division Offre de Services Data (OSD) qui est en charge de spécifier et de développer les flux d'interfaces entre VERSO et les autres applications du SI.

- La division Sécurité informatique, Urbanisation et lutte contre l'Obsolescence (SUO). Cette division s'assure de l'application des cadres et standards définis sur ces sujets dans la vie d'applications comme VERSO.

En-dehors de la DSI :

- Le département de la Sécurité (SEC), et en particulier sa division Résilience et Sécurité de l'Information (RSI), veille à la prévention et à la gestion des risques en matière de cybersécurité dans le cadre de la vie de VERSO et de sa maintenance.

La présentation de l'organisation la DSI de l'AFD, listant en détail ses différentes divisions est disponible dans l'Annexe 1 - Organisation et évolution du SI.

3. Contexte applicatif, technique et de sécurité

3.1. Contexte Applicatif

3.1.1. Périmètre applicatif de la prestation de TMA

L'application VERSO, concernée par les services de maintenance objet du présent marché, est une application métier dédiée aux versements à destination des bénéficiaires du Groupe AFD (AFD et Proparco plus spécifiquement). A date, l'application couvre les prêts et subventions.

A ce périmètre pourront s'ajouter ultérieurement d'autres applications utilisant la plateforme Bonitasoft non déterminées à ce stade.

L'« Annexe 8 – Fiche descriptive de l'application VERSO » reprend toutes les caractéristiques nécessaires à la bonne compréhension de l'application :

- ▶ Les caractéristiques fonctionnelles ;
- ▶ Les caractéristiques techniques : Nom du progiciel utilisé par l'application, versions en cours de ce progiciel ;
- ▶ Les caractéristiques de stabilité : nombre d'anomalies par typologies et les pics éventuels de maintenance corrective sur l'année ;
- ▶ Les caractéristiques de criticité : la criticité métiers de l'applications est définie de 1 (moins sévère) à 4 (plus sévère). Elles sont fondées sur le degré d'importance, de disponibilité et le délai de carence acceptable ;
- ▶ Un état des lieux de la documentation de référence (Spécifications fonctionnelles générales, Spécifications fonctionnelles détaillées, Spécifications techniques détaillées, Dossier de paramétrage, ...) ;
- ▶ Les schémas de fonctionnement de l'application et d'architecture.

Concernant les demandes de règlement, le volume d'activité de VERSO s'élève à date à environ 8500 demandes de règlement par an, en moyenne 20 demandes de règlement par jour.

Ce volume augmente fortement en période rouge soit en fin d'année (de Octobre à Décembre).

3.1.2. Evolution du périmètre applicatif

Le périmètre de la TMA est susceptible d'évoluer en cours d'exécution du contrat en particulier au niveau du périmètre applicatif.

Des évolutions de l'applicatif « VERSO » sont envisagées : ajout d'autres produits financiers tels que les obligations, participations, garanties, bridges... Cette liste est non exhaustive et peut être amenée à évoluer selon la roadmap applicative.

L'AFD mettra à disposition, dans le cadre de ses relations intra groupes, les moyens/services de maintenance à disposition de ses entités (AFD et Proparco).

Concernant les autres applications qui pourraient être amenées à utiliser la plateforme Bonitasoft, le périmètre applicatif n'est pas connu à ce stade.

3.2. Interfaces

La liste des interfaces de l'applicatif « VERSO » avec le détail des flux, fréquences d'envoi et typologie de données échangées, est disponible dans l'Annexe 8 – Fiche descriptive de l'application VERSO ».

Ce périmètre pourra être amené à évoluer selon les applications qui s'interfaceront avec VERSO au cours de la vie de l'application.

3.3. Environnement technique et de sécurité

L'applicatif « VERSO » est une solution On premise. Pour permettre la réalisation de la prestation de maintenance, l'AFD met à disposition :

- 2 environnements de Développement
- 2 environnements d'Intégration
- 2 environnements de Recette

Ces deux « couloirs » permettent de paralléliser les travaux de développements et de recette.

Les modalités et droits liés à l'accès aux données et applicatifs sont décrites dans l' « Annexe 6 – Environnements ».

Les éléments techniques généraux sont précisés dans les annexes suivantes :

- ▶ « Annexe 4 - Cadre Technologique – Compléments » ;
- ▶ « Annexe 6 - Environnements » ;
- ▶ « Annexe 6 bis – Gestion des environnements » ;
- ▶ « Annexe 7 - Cadre de Reference Technique SI ».

Ces éléments sont fournis dans leur état à date et sont susceptibles d'évoluer en cours de consultation ou de contrat, notamment sous l'impulsion des divisions IAA (Intégration et Architecture des Applications) et ISE (Infrastructures et Services d'Exploitation).

3.4. Processus

Toute sollicitation du titulaire par l'AFD sera consignée dans l'outil AFD de « ticketing », accompagnée autant que possible des éléments étayant la demande ou attestant du constat (pièces jointes).

Cet outil est à date JIRA (éditeur : « Atlassian ») administré par l'AFD. Il est accessible aux équipes des titulaires avec les rôles prévus par les « workflows » évoqués ci- dessous.

L'outil permet la gestion et le suivi de l'ensemble du cycle de vie des demandes maintenance ou de projet dans un cadre de contrat TMA, les réponses apportées (via par ex. documentation jointe) ou actions réalisées. Il permet aussi la construction des indicateurs contractuels.

Les « workflows » (mis en place sur la base des services du contrat) sont décrits au sein de l'« Annexe 3 - Description des processus ».

Le cycle de vie des demandes doit être maintenu à jour très scrupuleusement et au fil de l'eau selon les différents états de la demande, de façon à garantir la fiabilité des indicateurs qui seront calculés sur cette base (les indicateurs suivis par le contrat sont présentés dans « l'Annexe 2 – Convention de Service »).

Dans le cadre de la maintenance applicative, le support de l'AFD est structuré en 3 niveaux. La définition des niveaux de support utilisée dans le cadre de la relation avec la TMA, spécifique aux TMA AFD, est la suivante :

Le niveau 0 constitue le point d'entrée principal pour les utilisateurs. Il est assuré par le Pôle Support aux Utilisateurs (PSU). Les missions principales :

- Enregistrement des demandes, incidents ou questions utilisateurs reçu ou par appel téléphonique,
- Qualification initiale : catégorisation, priorisation, vérification des droits et de la conformité
- Escalade vers le niveau 1 en cas de besoin.

Le niveau 1 assure le traitement fonctionnel des demandes qui n'ont pas pu être résolues au niveau 0. Il est assuré par les MOA des métiers SID, MIR et PEM et si besoin escaladé au responsable applicatif (RA) de VERSO.

Les missions principales :

- Analyse fonctionnelle des incidents remontés,
- Reproduction de l'anomalie dans un environnement de test (si possible),
- Assistance dans l'utilisation avancée de l'application,
- Escalade vers le niveau 2 (TMA) si une intervention technique est nécessaire,
- Suivi de la bonne résolution des demandes escaladées.

Le niveau 2 est assuré par l'équipe de Tierce Maintenance Applicative (TMA), soit le Titulaire, qui intervient sur les aspects techniques et correctifs de l'application. Elle est en charge de l'analyse approfondie, de la correction des anomalies et de la mise en œuvre des évolutions. Les missions principales :

- Analyse technique des anomalies escaladées,
- Accès au code source, logs serveurs, bases de données (etc...) hors environnement de pré production et production (les détails des droits d'accès sont partagés dans l'« Annexe 6 – Environnements »),

- Développement de correctifs, tests techniques, packaging,
- Réalisation des évolutions (correctives, adaptatives, évolutives, préventives),
- Documentation des corrections apportées et mise à jour du référentiel applicatif.

Le niveau 3 est assuré par l'éditeur. L'équipe de TMA peut utiliser les services de support Editeur pour les questions propres au standard Bonitasoft, dans le cadre de leur contrat de maintenance des licences avec l'éditeur.

La traçabilité du niveau 0 ou 1 est réalisée dans l'outil de ticketing interne à l'AFD Easyvista, seuls les tickets nécessitant un niveau 2 à l'attention de la TMA sont tracés dans l'outil de ticketing JIRA. Le niveau 3 est suivi en-dehors du SI AFD.

3.5. Outillage et moyens mis en œuvre

L'AFD fournit soit des PC portables permettant d'accéder à l'écosystème de l'AFD soit des VM (Virtual Machine) pour y accéder depuis un PC externe à l'AFD.

L'AFD assure le financement de ces outils ainsi que leur maintenance.

Par exception, tout outil utilisé par le Titulaire pour son activité sur ce contrat devra être soumis à validation AFD (sur les aspects architecturaux et sécuritaire en particulier et gestion de la réversibilité) s'il doit être utilisé sur les environnements AFD. Ces potentiels outils et leurs licences seront à acquérir par le Titulaire.

Le titulaire sera tenu d'utiliser les outils préconisés par l'AFD pour réaliser ses recettes et ses campagnes de tests :

- ▶ Les tests et exigences associées seront écrits dans l'outil Squash TM.
- ▶ Les campagnes de tests seront exécutées et tracées dans l'outil Squash TM.
- ▶ Les évolutions, anomalies, demandes de services (Support, Expertise...) seront loguées et suivies par l'AFD et le titulaire dans l'outil JIRA,
- ▶ L'AFD fournit également l'ensemble de l'outillage nécessaire à la gestion de la CI/CD (GitLab, pipelines, règles de nommage des branches, Vault, toute la chaîne).
- ▶ D'autres outils pourront être mis à disposition du titulaire, sans que ceci ne constitue un engagement de la part de l'AFD.

L'AFD externalise au Titulaire la gestion et la maintenance des licences éditeur (Bonitasoft), la relation avec le support éditeur, la réception et l'intégration des livraisons éditeur. Le Titulaire est souscripteur du contrat de maintenance des licences par l'éditeur.

En particulier, pour la gestion des montées de version, le Titulaire mettra à disposition les nouvelles versions sur les environnements de développement et intégration, documentée et packagée pour la mise en recette puis préproduction et production par l'AFD.

3.6. Accès aux plateformes

Les travaux de développements doivent avoir lieu sur les environnements AFD quel que soit l'emplacement de l'équipe réalisant ces travaux.

Si les travaux de développements sont effectués tout ou partie au sein des locaux de l'AFD (en présentiel) alors le PC alloué par l'AFD permettra d'accéder aux environnements AFD.

Dans le cas contraire (aucune présence à l'AFD, les travaux seront effectués à distance), l'AFD se réserve la possibilité de remplacer la fourniture de PC par un accès à des VDI permettant d'accéder aux environnements AFD.

L'accès au réseau de l'AFD depuis le site délocalisé se fera en conformité avec les exigences techniques abordées dans l'« Annexe 6 – Environnements » du présent CCTP et avec les exigences de sécurité fournies dans l'« Annexe - Sécurité » du CONTRAT.

Les modalités de liaison seront de la responsabilité du titulaire entrant dans le respect de ses engagements vis-à-vis de l'AFD.

Un dispositif d'authentification forte multi facteur (MFA) est requis pour accéder aux ressources informatiques de l'AFD. Ce dispositif d'authentification forte repose sur une application de type « Authenticator » à installer et à activer sur le smartphone de l'utilisateur.

Dans le cas de travaux dans les locaux du titulaire, le débit qui sera mis en place par le titulaire doit être suffisant pour que les échanges avec l'AFD permettent un déroulement du service conforme aux engagements convenus pour délivrer les prestations attendues.

La « liaison » est utilisée notamment pour les besoins suivants (cf « Annexe 6 – Environnements ») :

- ▶ Accès aux bases d'échanges (mises à jour de données) ;
- ▶ Accès aux environnements de développement et d'intégration ;
- ▶ Livraisons ;
- ▶ Accès aux outils de suivi des tests et de ticketing ;
- ▶ Accès à un ensemble de ressources (documents, messagerie, répertoires, logiciels...) de l'AFD qui peuvent être utiles à la prestation. L'accès à ces ressources est subordonné à une autorisation au cas par cas.

Il appartient au titulaire entrant d'effectuer les demandes d'ouvertures et de fermetures des accès informatiques pour ses collaborateurs intervenant à distance (arrivée d'un nouveau collaborateur, départ d'un collaborateur en fin de mission, ...), de gérer la restitution des matériels qui lui ont été confiés, selon les modalités communiquées par l'AFD (outil Easyvista) et avec le préavis suffisant.

Un reporting trimestriel des comptes actifs et collaborateurs associés, des accès et des matériels sera fourni par le titulaire et le processus sera suivi dans le cadre du Plan d'Assurance Sécurité « Annexe R1 - Plan d'Assurance Sécurité » et des indicateurs de sécurité.

4. Organisation et gouvernance de la TMA

4.1. Organisation du titulaire

L'AFD attend ici une vision globale de l'organisation proposée, des cadres de gouvernance et de communication ciblée sur l'atteinte des objectifs de la prestation.

4.1.1. Objectif de l'AFD

L'AFD souhaite bénéficier de la meilleure organisation permettant d'atteindre tous les objectifs de la prestation. Les objectifs sont quantitatifs et qualitatifs : répondre aux demandes dans les meilleurs délais, au niveau de qualité attendus mais aussi au meilleur coût.

Cela :

- ▶ En remplissant l'ensemble des rôles voulus en termes de « management », de « front-office » et de « back-office » ;
- ▶ En adressant chacun des rôles avec le nombre de ressources souhaitées au niveau exact de compétence nécessaire ;
- ▶ En structurant l'organisation ;
- ▶ En mettant en place les relations intra et inter-équipes.

4.1.2. Généralités

Le titulaire assurera à tout moment l'encadrement de l'ensemble des intervenants.

L'organisation des équipes du titulaire devra être adaptée à l'organisation des équipes AFD avec qui elles seront en relation directe ou indirecte.

Le titulaire retenu assurera la formation de ses personnels de façon à ce qu'ils soient aptes à mettre en œuvre l'environnement technique et fonctionnel des applicatifs concernés.

Les intervenants suivront les sessions de sensibilisation (sécurité en particulier) AFD ou visées par l'AFD obligatoires pour les prestataires. Ce suivi fera partie des indicateurs de sécurité.

Il assurera en cas de rotation des personnels les recouvrements et transferts de compétences (techniques et fonctionnelles) nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité de service. Il est attendu que ce transfert soit sans impact sur les engagements et n'ait pas de répercussions en termes de charge sur les équipes AFD.

L'AFD attend du titulaire retenu qu'il s'engage à assurer la transparence sur la compétence des ressources (exemple : CV, programmes de formation, ...). Il est notamment souhaité que le titulaire transmette à l'AFD les CV des nouveaux arrivants en amont de leur arrivée.

La rotation des ressources sera suivi dans le cadre d'indicateurs figurant à l' « Annexe 2 – Convention de service »

4.1.3. Localisation

Dans le cadre de la maintenance applicative de l'outil VERSO, la présence sur site du soumissionnaire est préférée afin de garantir la qualité, la réactivité ou la confidentialité de certaines opérations.

Les soumissionnaires sont invités à détailler le mode de fonctionnement proposé en matière de présentiel / distanciel, en sachant que les préférences de l'AFD sont les suivantes, la n°3 (100% distanciel) étant moins souhaitable.

1. L'idéal serait une présence sur site d'au moins les acteurs principaux (lead tech, pilote...) constante ou en adéquation avec le fonctionnement du télétravail à l'AFD (2 - 3 jours sur site) avec une synchronisation de la présence entre l'ensemble des interlocuteurs Verso : TMA et autres interlocuteurs AFD (RA et MOA);

2. Sinon, 1 jour sur site (hors vendredis) à choisir et fixer conjointement par le Titulaire et les interlocuteurs Verso de l'AFD (RA et MOA) de façon à ce que toute l'équipe Verso soit réunie sur site ce jour-là.
3. Enfin le mode, à distance sur toute la durée de la prestation.

Centre(s) de services

Lorsqu'elles ne sont pas sur le site de l'AFD, le Titulaire hébergera ses équipes dans son (ses) centre(s) de services. Les moyens matériels et logiciels sont à la charge du titulaire.

Les soumissionnaires détailleront leurs attentes en termes d'équipements, de moyens de communication, de logistique, d'accès, vis-à-vis de l'AFD afin de garantir la mise en place au plus tôt des éléments nécessaires à la délivrance des prestations attendues.

Les locaux du titulaire seront accessibles à l'AFD, les jours ouvrés de 09h00 à 18h00, sur la base d'une simple demande formulée la veille. En dehors de ces plages, l'accès sera accordé sur demande particulière de l'AFD.

Équipe de pilotage et de coordination

Idéalement, l'équipe assurant le pilotage de la prestation (opérationnel et contractuel) ainsi que la communication avec les équipes du département DSI se situera à une distance permettant un déplacement sur site AFD dans un délai court (moins de 2h).

Elle sera ainsi en mesure de se rendre régulièrement et aussi souvent que de besoin dans les locaux de l'AFD en vue de maintenir un contact aussi régulier que nécessaire avec les équipes de l'AFD.

Pour l'équipe amenée à se déplacer sur site AFD, l'AFD mettra à disposition du titulaire entrant les moyens nécessaires pour exercer les prestations.

Si un déménagement devait avoir lieu vers un autre site AFD en région parisienne, le titulaire entrant ne pourrait pas prétendre à un surcoût à la suite de ce déménagement.

L'accès du fournisseur aux sites de l'AFD s'effectue conformément aux règles de sécurité de l'AFD et à l'« Annexe Sécurité » du CONTRAT.

À titre exceptionnel, des déplacements sur d'autres sites sont possibles en région parisienne. La plage horaire d'accès des sites de l'AFD par les équipes du titulaire sera de 08h00 à 20h00. Les déplacements des équipes du titulaire entre les différents sites AFD sont à la charge du titulaire (ainsi que les frais afférents de logement et autres frais de séjour).

4.1.4. Attendus de la part du soumissionnaire

Dans la réponse les soumissionnaires décriront de façon précise l'organisation qu'ils envisagent et plus précisément :

- ▶ L'organisation d'ensemble (typologie/nombre des équipes mise en place) ;
- ▶ Le volume cible de ces équipes (sur la base d'hypothèses à partager le cas échéant) ;
- ▶ Les CV des ressources clefs susceptibles de participer à la prestation ;
- ▶ Leur localisation ; la fréquence de présence sur site AFD selon les profils concernés ;

► Les modalités et l'organisation du management.

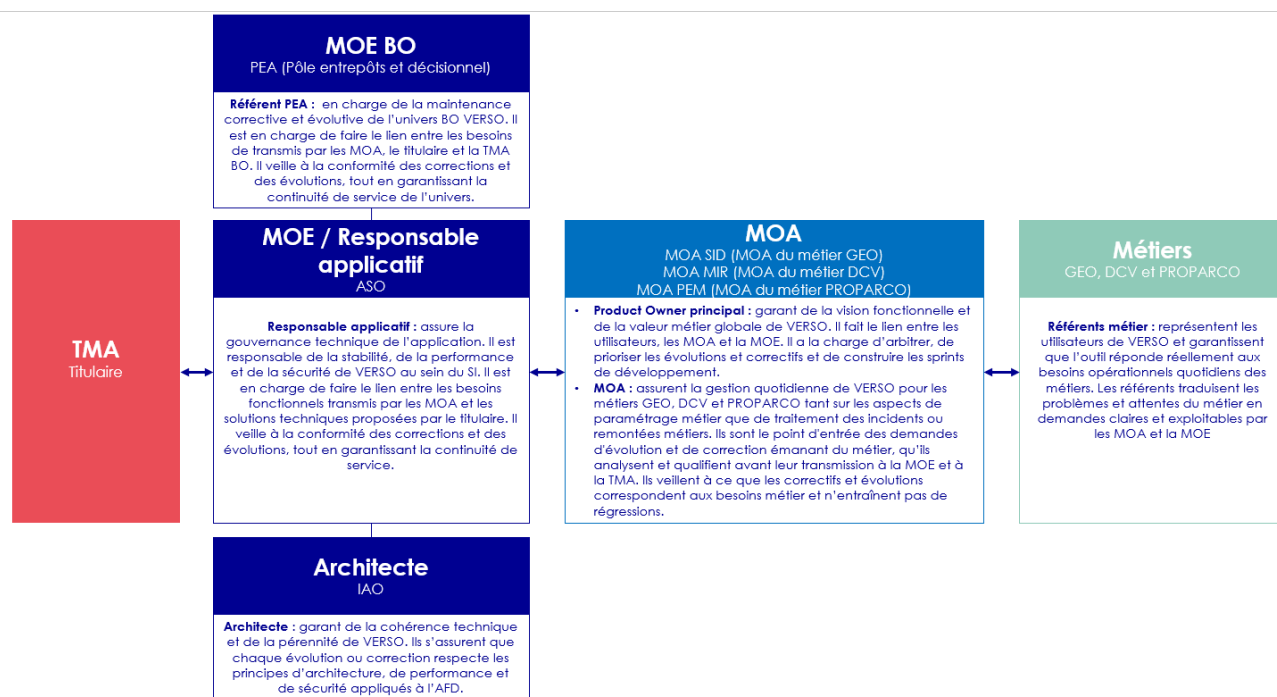
Une vision du partage des responsabilités avec les parties prenantes sera aussi la bienvenue au travers d'un RACI décliné par service et par application.

4.2. Gouvernance et pilotage

L'ensemble des éléments de pilotage transverse décrits dans ce chapitre seront valorisés dans la ligne SUPPORT NIVEAU 2 + MAINTENANCE CORRECTIVE + MAINTENANCE PREVENTIVE de l'onglet « BPU » de l'« Annexe financière ».

4.2.1. Equipe AFD

La présente section décrit les différentes parties prenantes intervenant dans le cadre de la maintenance applicative de VERSO. Les responsabilités relatives à cette maintenance sont assurées par l'équipe cœur, dont les rôles et missions sont décrits ci-après. A ce titre, cette équipe est responsable du suivi opérationnel quotidien de l'application VERSO, de la gestion des incidents ainsi que de la prise en charge des demandes d'évolutions fonctionnelles. Dans le cadre de la maintenance d'une autre application, l'organisation précisée ci-dessous est semblable à savoir : les référents métiers, le responsable application, la MOA.



Dans le cadre de la maintenance d'une autre application, les acteurs et leurs rôles seront précisés également.

4.2.2. Planification, coordination, suivi et gestion des lots

Les soumissionnaires sont invités à détailler le mode de fonctionnement qu'ils proposeront pour la réalisation des prestations de maintenance. L'AFD souhaite que la proposition, soit la plus compatible possible avec la gestion décrite dans la suite de ce document.

L'AFD structure une partie de l'activité de maintenance applicative autour de la gestion de « lots » à savoir de regroupements de réalisations des services de maintenance éligibles (maintenance corrective et évolutive).

Dans le fonctionnement actuel appliqué au sein de l'équipe Verso, ces lots prennent la forme de sprints qui embarquent des demandes formalisées dans des tickets Jira. Cette gestion en lots (sprints) a pour objectif d'organiser et de piloter la réalisation des activités de manière itérative, planifiée et maîtrisée, afin de garantir la qualité des livrables, le respect des priorités métier et la tenue des engagements de service.

A noter : D'autres services sont réalisés en asynchrones (et non intégrés dans des lots ou « sprints ») : par exemple, support de niveau 2 ou corrections d'anomalies urgentes (les anomalies bloquantes et certaines anomalies majeures).

Caractéristiques des sprints

Les sprints sont organisés selon les principes suivants :

- ▶ Durée fixe ;
- ▶ Périmètre : défini en sprint planning ;
- ▶ Vitesse : définie par le titulaire avant le sprint planning ;
- ▶ Priorités : validées par la MOA et la MOE.

Contenu des sprints

Les sprints peuvent intégrer :

- ▶ Des demandes d'évolutions fonctionnelles ou techniques ;
- ▶ Des corrections d'anomalies ;
- ▶ Des travaux d'expertise fonctionnels ou techniques ;
- ▶ Des actions d'amélioration continue ;
- ▶ Le sprint démarre à partir du développement des demandes, jusqu'à la livraison de l'ensemble des livrables par l'intégrateur.

Pré requis au sprint

Les tickets éligibles au sprint (Etat Ready) doivent avoir été préalablement

- ▶ Décrits en termes de besoin par les MOA, (description validée par les RA) ;
- ▶ Soumis à la TMA pour chiffrage et Devis ;
- ▶ Devis validés par les RA ;
- ▶ Spécifiés de la manière suivante :
 - Spécification Fonctionnelle Détaillée rédigée par l'intégrateur, et validée par la MOA et les RA ;
 - Et Spécification Technique rédigée par l'intégrateur, et validée par les RA.

Planification des sprints

La planification des sprints est réalisée lors d'une réunion dédiée, le sprint planning, impliquant la MOA, la MOE et l'intégrateur (TMA), qui permet :

- ▶ La revue du backlog priorisé ;
- ▶ L'analyse de la faisabilité technique ;

- ▶ L'estimation des charges ;
- ▶ La sélection des tickets JIRA intégrés au sprint.

Exécution et suivi du sprint

L'avancement est suivi et tracé dans JIRA. Des points de suivi quotidien sont organisés (daily meeting).

Revue en fin de sprint

À l'issue du sprint, une revue est organisée (sprint review) afin de :

- ▶ Réaliser une démo des développements réalisés ;
- ▶ Vérifier la conformité des livrables et s'assurer de la bonne livraison des évolutions ;
- ▶ Recueillir les retours de l'équipe RUN sur le sprint écoulé.

Rétrospective et amélioration continue

Une rétrospective de sprint est menée à l'issue de chaque sprint afin :

- ▶ D'identifier les points forts et axes d'amélioration ;
- ▶ D'analyser les difficultés rencontrées ;
- ▶ De définir des actions d'amélioration concrètes.

Pilotage des sprints

Le sprint est piloté par le RA de l'AFD à l'aide d'un tableau de bord Jira regroupant les indicateurs clés (ex : nombre de tickets créés et résolus par typologie, délais de réponse...). Ces indicateurs sont présentés à l'équipe TMA lors des comités de suivi opérationnel.

4.2.3. Pilotage de l'équipe TMA

Le titulaire assurera les activités suivantes :

Gestion et l'animation de l'équipe titulaire :

- ▶ Gestion et répartition des ressources sur les différentes activités ;
- ▶ Consolidation et suivi de la stabilité de l'équipe sur la prestation ; un indicateur de stabilité sera communiqué à l'AFD dans le cadre de la convention de service ;
- ▶ Animation de l'équipe (y compris dans un contexte d'équipe distantes le cas échéant) ;
- ▶ Suivi des compétences de l'équipe à l'aide d'une matrice dédiée qui sera partagée avec l'AFD trimestriellement : formations aux fonctions, aux techniques, aux méthodes, aux outils, aux normes, ... ;
- ▶ Mise à disposition des supports techniques et fonctionnels nécessaires aux activités de l'équipe.

Gestion des plannings, des plans de charge et des risques associés :

- ▶ Fourniture des estimations de charges et de délais pour l'ensemble des prestations (des engagements sont demandés en termes de coûts en euros et délais de livraison dans le cadre des services de maintenances évolutives, prise en charge ou réversibilité d'application, liste non exhaustive) ;
- ▶ Planification et répartition des tâches de chaque ressource de l'équipe de maintenance ;
- ▶ Priorisation et coordination, avec l'AFD, des différentes demandes en cours ;
- ▶ Escalade des conflits de ressource/planning pour arbitrage par l'AFD ;
- ▶ Identification des risques (superposition de projets et inter dépendances, non-respect des plannings, ...) ;

- Alerte de l'AFD par le titulaire sur les risques identifiés, proposition des actions en couverture des risques. Ces éléments seront formalisés dans un registre des risques partagé avec l'AFD.

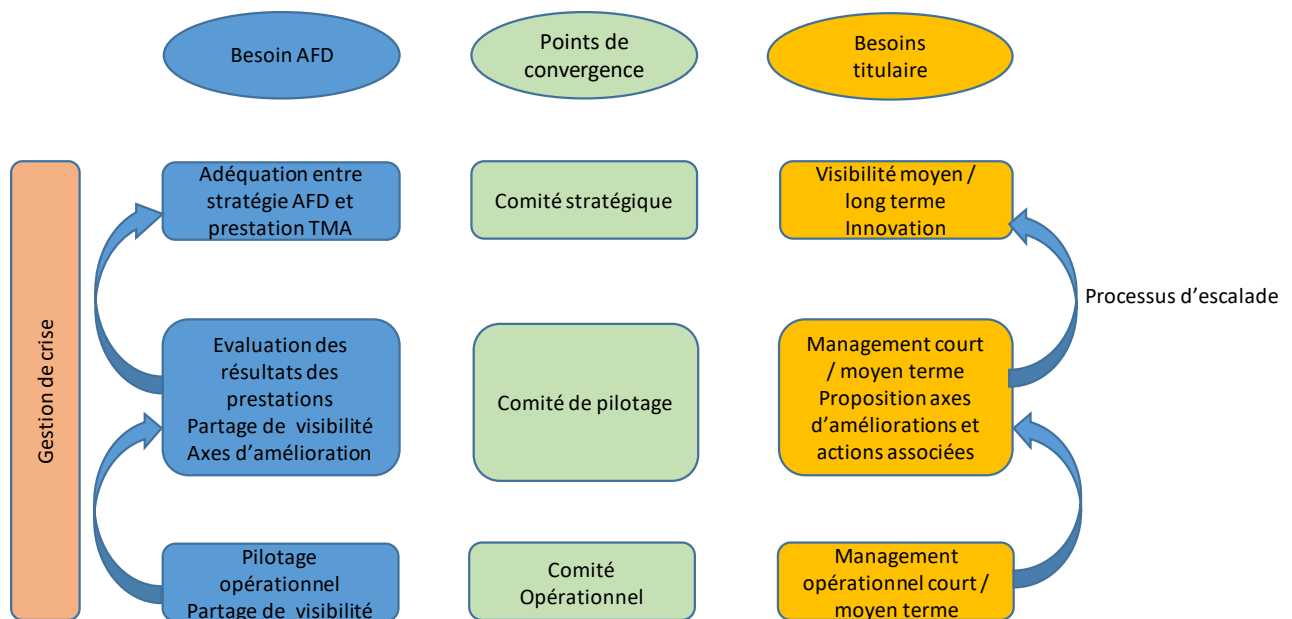
4.2.4. Communication opérationnelle

Le titulaire gèrera la communication et l'activité quotidienne avec les équipes opérationnelles de l'AFD en apportant :

- La coordination nécessaire des différents groupes de support internes au titulaire et externes (AFD ou titulaires tiers) ;
- Une remontée d'alertes pertinentes aux différents groupes de supports ;
- Le maintien et l'amélioration continue de la collaboration entre les équipes AFD et titulaire (retours d'expériences partagés, Identification des difficultés, divergences, plan d'action, médiation, ...) Les instances de comitologie décrites en section 4.2.5 et en particulier, le comité de suivi opérationnel, pourront être mises à profit pour partager ces éléments

La disponibilité pour donner de la visibilité à l'AFD en cas de question.

4.2.5. Les instances de pilotage (transverse)



Pour le pilotage de la prestation, l'AFD propose les réunions périodiques suivantes :

Le comité stratégique :

- Sa fréquence est annuelle ;
- Les participants sont généralement : côté AFD, les responsables de division et pôle ; côté titulaire, le responsable du contrat ;
- Sa mission est de faire le point sur le déroulement global du marché et de prendre des décisions concernant l'évolution de la prestation du fait de projets d'évolution applicative, d'événements particuliers (problèmes pour assurer certains points de la prestation par exemple).
- A la demande préalable de l'AFD, le titulaire présentera une ou plusieurs « innovations », propositions issues de sa connaissance du SI et des Métiers de l'AFD, de sa connaissance

du secteur des systèmes d'informations (veilles technologiques, retours d'expériences, ...) et de la stratégie d'urbanisation de l'AFD. Il devra motiver l'intérêt pour l'AFD de ses propositions, les gains attendus pour l'AFD ainsi que les impacts identifiés en termes de Métiers, techniques, organisationnels et financiers. Si l'AFD le souhaite, une étude plus approfondie pourra être commandée à la suite des présentations des axes d'innovations ;

- ▶ Le support sera préparé par le titulaire et soumis à la validation de l'AFD. Ce support sera proposé 5 jours ouvrables avant le comité ;
- ▶ Le titulaire amendera les comptes rendus proposés par l'AFD.

Le comité de pilotage TMA :

- ▶ Sa fréquence est trimestrielle de façon nominale. L'AFD se réserve le droit d'exiger une tenue mensuelle de cette instance si la situation l'exige ;
- ▶ Les participants sont généralement : côté AFD, les responsables de pôle et division ; côté Titulaire, la PMO et les responsables de compte ;
- ▶ Sa mission est de faire le point sur les éléments opérationnels survenus sur la période ;
- ▶ Le titulaire y présente généralement :
 - Une synthèse des événements de la période écoulée, tant au plan qualitatif que quantitatif et financier : cela comprendra à minima, le suivi des demandes de support, des anomalies, des évolutions, et des risques.
 - Les prévisions pour la période suivante ou pour tout événement exceptionnel.
 - Ces restitutions se baseront sur les éléments de « reporting » abordés ci-après (et en particulier sur les indicateurs contractuels) ;
 - Les informations sur l'état de la plateforme (gestion des versions, ...)
 - Les éventuelles opportunités d'innovation (par exemple : informer l'AFD sur les nouvelles fonctionnalités disponibles dans les nouvelles versions de Bonitasoft et proposer des actions pour leur mise en œuvre)
- ▶ La restitution des éléments sous-tendra une démarche d'amélioration continue au travers de laquelle le titulaire proposera des améliorations de ses processus opérationnels et qualités en particulier mais aussi des améliorations techniques et/ou fonctionnelles, l'AFD restant décisionnaire quant à l'opportunité de les mettre en œuvre ou non ;
- ▶ Un focus particulier sera systématiquement apporté sur la sécurité (partage des indicateurs définis, revue des incidents, des vulnérabilités, des plans d'actions et de remédiation...) ;
- ▶ Chaque partie peut soumettre des éléments complémentaires à faire apparaître lors de cette instance ;
- ▶ Au cours de cette réunion les parties :
 - Statuent sur le niveau de qualité de service atteint ;
 - Valident les éléments de facturation ;
- ▶ Quelle que soit la fréquence retenue pour le comité de pilotage, l'AFD suit régulièrement les indicateurs contractuels et les éléments de facturation ;
- ▶ Le support du comité est assuré par le titulaire. Ce support sera proposé à l'AFD 3 jours ouvrables avant le comité. Le compte rendu sera aussi à la charge du titulaire. Il sera proposé dans les 3 jours ouvrés suivant le comité.

Le comité de suivi opérationnel :

- ▶ Sa fréquence est hebdomadaire ;
- ▶ Les participants sont généralement : côté AFD, les responsables d'application et (de façon optionnelle) les responsables de pôle. Côté titulaire, le PMO. Au cours de cette réunion, sont notamment présentés :
 - Les indicateurs de suivi de l'activité ;
 - Les difficultés rencontrées ;
 - Les opérations passées et la planification des tâches des semaines à venir (plan de charge) ;
 - Les incidents passés ;
 - Les demandes traitées, à traiter et à re prioriser ;
 - Devis, commandes en attentes, jalons de facturation ;
- ▶ La préparation de la réunion ainsi que du support et compte-rendu (« rapport flash ») est assurée par le RA au sein de l'AFD.

Une réunion préparatoire sera organisée à la demande de l'AFD en particulier pour les comités stratégiques et de pilotage.

A cela s'ajoutent les instances de comitologie agile décrites en section 4.2.2 de ce document.

Dans leur réponse les soumissionnaires pourront présenter leur proposition d'ordre du jour détaillé type pour ces instances.

Le comité de pilotage Run Verso

Le Titulaire pourra être amené à contribuer ponctuellement en phrase de préparation et / ou participer au comité de pilotage « Run » Verso, instance de pilotage organisée par la DSI et les MOA.

- ▶ Sa fréquence est trimestrielle ;
- ▶ Sa mission est de permettre le suivi interne des travaux et des principaux événements de la période et la prise de décisions
- ▶ Les participants sont généralement : côté AFD, les responsables de divisions et pôles, les RA et architectes, et les représentants métier (MOA). Côté titulaire : 1 représentant.
- ▶ Le support est préparé principalement par l'AFD. Le titulaire peut être amené à y contribuer sur des sujets spécifiques sur sollicitation de l'AFD (par exemple si l'AFD a besoin d'un plan d'action en réponse à un problème survenu).
- ▶ Au cours de cette réunion, sont notamment présentés :
 - Les évolutions concernant l'équipe
 - L'avancement des chantiers, le planning (macro et sprints)
 - Les prochaines évolutions livrées et l'avancement de la roadmap
 - Un suivi macro des incidents et demandes de services principaux
 - Le suivi des KPI
 - L'adhérence avec les autres projets
 - Le suivi du budget

4.2.6. Gestion de crise

Une crise se définit comme un événement inattendu compromettant le fonctionnement du SI, par son ampleur ou sa durée. Elle peut résulter notamment de :

- ▶ Un incident bloquant généralisé ;
- ▶ Une situation dégradée prolongée,
- ▶ Une contestation majeure sur une prestation ;
- ▶ Un blocage dans la validation d'un livrable ;
- ▶ Une difficulté durable sur une application ;
- ▶ Un incident de sécurité de nature à entraîner l'indisponibilité de Verso
- ▶ Tout autre événement répondant à la définition ci-dessus.

Activation et dispositif de crise

- ▶ Une cellule de crise peut être activée à l'initiative de l'AFD ou du Titulaire.
- ▶ Les modalités du dispositif pourront être précisées et adaptées lors de la première réunion de crise.

Composition côté AFD

- ▶ Responsable de Division ;
- ▶ Responsable de Département (si nécessaire) ;
- ▶ Responsable du suivi de la prestation.

Composition côté Titulaire

- ▶ Responsable du Centre de Services dédié à l'AFD ;
- ▶ Représentants habilités à prendre des décisions engageantes.

La réunion de crise définit :

- ▶ Le mode dégradé de fonctionnement du service ;
- ▶ Le lieu potentiel de réalisation de la prestation ;
- ▶ Les éventuelles suspensions de pénalités ;
- ▶ La prise en charge des impacts financiers ;
- ▶ Les modalités de communication (MOA, contributeurs techniques) ;
- ▶ Le plan d'actions pour revenir à un fonctionnement nominal ;
- ▶ Le recours éventuel à des travaux hors horaires ouvrés.

Le soumissionnaire détaillera dans sa réponse son dispositif de gestion de crise, incluant organisation, communications et responsabilités.

Il proposera également :

- ▶ **Un dispositif de pilotage adapté au contexte de crise ;**
- ▶ **Les rôles respectifs AFD / Titulaire ;**
- ▶ **Une proposition de périodicité des échanges ;**
- ▶ **Les profils clés impliqués.**

4.2.7. Reporting

Le titulaire mettra en place et maintiendra les tableaux de bord nécessaire à la bonne gouvernance des prestations. Ceux-ci seront en particulier partagés lors des différents comités (selon la typologie des informations et le niveau de détails requis par chacun).

Les éléments de reporting seront en particulier :

- ▶ Contractuels : situation des indicateurs de la « Convention de Service » en particulier ;
- ▶ Opérationnels : volumétrie des différents services, analyses de typologie utiles, vision opérationnelle des délais, ... ;
- ▶ La fourniture des éléments nécessaires au suivi de la sécurité de la prestation (CR des copils, indicateurs, documents administratifs actualisés, preuves d'actualisation du PCA ou du PAS ...).
- ▶ Qualité : Satisfaction de l'AFD par exemple ;
- ▶ Pilotage : intégrant les éléments macroscopiques nécessaires au pilotage de la prestation (planning, portefeuille de projets, consommation budgétaire, ...) ;

L'affichage des tendances d'évolution des indicateurs majeurs des tableaux de bord contractuel et opérationnel, les éléments marquants permettront aux comités de prendre les meilleures décisions et mettre en place les plans d'actions voulus.

Cette liste n'est pas exhaustive, d'autres besoins pouvant se faire jour durant l'exécution du contrat.

Les modalités opérationnelles d'accès aux données seront vues lors de la mise en place des processus opérationnels, par exemple lors de la mise en place du PAQ.

L'AFD se réserve le droit de produire ses propres indicateurs et d'en faire l'usage qui lui semblera opportun.

4.3. Phasage de la TMA

La prestation est constituée de quatre phases :

4.3.1. Phase de prise en charge

La phase de prise en charge est la phase durant laquelle :

- ▶ Le titulaire entrant effectue la prise en charge de son périmètre ;
- ▶ La réversibilité des services du contrat précédent est mise en œuvre.

Pour le titulaire entrant, il s'agit notamment de :

- ▶ Acquérir la connaissance de l'organisation du département DSI et du périmètre applicatif à reprendre ;
- ▶ Mettre en place son organisation et ses moyens.

Cette phase est considérée comme essentielle par l'AFD.

Pour le titulaire entrant, cette phase de transition comprend les prestations décrites dans le Module « Prise en charge » dans le chapitre dédié aux prestations. Elle doit conduire à la totale autonomie de l'équipe TMA entrante sur l'ensemble du périmètre.

Les soumissionnaires proposeront les méthodes qu'ils estiment adaptées pour réaliser la transition vers le dispositif cible dans le respect du calendrier.

Le séquençement global des opérations sera le suivant :

- ▶ Début : Date de démarrage du contrat ;
- ▶ Durée : Cette phase est prévue pour durer 2 mois. Cette durée pourrait être augmentée si les conditions de fin ne sont pas réunies. Il est néanmoins rappelé que la phase de réversibilité du prestataire sortant est prévue sur 2 mois ;

Les semaines précédant le lancement de cette phase de prise en charge devront être mises à profit pour préparer, planifier et organiser afin de s'assurer un départ « lancé ». Ce point pourra être précisé dans le « plan de prise en charge » demandé.

- ▶ Activité principale : mise en place de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outils, technologies, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires à la réalisation du service, maintenance sous la supervision du sortant ;
- ▶ Caractéristique de cette phase : période pendant laquelle le service n'est pas sous la responsabilité du titulaire entrant et reste sous l'entière responsabilité du sortant ;
- ▶ Fin : validation par l'AFD de la disponibilité et de l'adéquation de l'ensemble des moyens fournis par le titulaire entrant. Cette validation sera signifiée par la signature d'un procès-verbal de prise en charge sans réserve bloquante par l'AFD, ce qui viendra établir un bilan positif.

Par moyens il est entendu les moyens matériels et humains (ressources en nombre suffisant et ayant acquis le niveau de compétence adéquat).

L'AFD s'assurera que la reprise des connaissances est suffisante et que la maîtrise de l'ensemble des activités confiées au titulaire entrant est assurée.

Ainsi, sur la base de la proposition du titulaire entrant, la structure du procès-verbal de prise en charge sera finalisée au début de la phase de transition et validée par l'AFD.

Le procès-verbal de prise en charge reprend l'ensemble des éléments permettant de juger de la capacité du titulaire entrant à prendre en charge le service courant et décline les différents attendus de l'AFD permettant de mesurer la capacité à rendre le service de façon nominale (cf les moyens déjà vus ci-avant). Il s'appuiera entre autres sur les éléments d'évaluation évoqués dans le chapitre dédié à la prise en charge, à savoir : compte-rendu des ateliers de restitution, questionnaires d'évaluation remplis par les équipes, exercices mis en place, appréciation de l'AFD de la qualité des sessions de restitutions, éléments d'appréciation demandés par l'AFD au titulaire sortant, matrice de compétences,

En parallèle, la phase de réversibilité du sortant donne lieu à un bilan de réversibilité.

Le PV de prise en charge rappellera les éventuelles réserves, les actions associées en vue de leur traitement et leur calendrier de levée.

Si le PV de prise en charge s'avère non satisfaisant, l'AFD ne signera pas le PV ou le signera avec réserves.

La non-signature ou l'existence de réserves bloquantes sera de nature à faire durer la phase de transition jusqu'à la levée de ces réserves et l'établissement d'un bilan positif. Il est néanmoins rappelé que la durée de la phase de réversibilité est prévue pour durer 2 mois

4.3.2. Phase probatoire

La phase probatoire marque le début de la prise de responsabilité complète du titulaire entrant sur la prestation de TMA du SI de l'AFD telle que définie dans le cadre du contrat.

Cette période doit permettre au titulaire entrant d'affiner sa démarche, son organisation pour atteindre au plus tard en fin de période probatoire le niveau de qualité attendu.

A la fin de cette période probatoire, en plus des éléments des modules opérationnels, le titulaire entrant livrera au département DSI la première version du Plan d'Amélioration Continue.

Cette phase probatoire permet de vérifier que la réalisation du service est conforme aux engagements contractuellement définis.

- ▶ Début : démarrage effectif du service et de la mesure des indicateurs ;
- ▶ Durée : Cette phase probatoire a une durée de 3 mois.
- ▶ Caractéristique de cette phase : période pendant laquelle le service est effectif, et les engagements de niveaux de service contractuels, les pénalités sont calculées mais ne sont pas appliquées ;
- ▶ Activité principale : validation opérationnelle :
 - Des moyens ;
 - De l'organisation mise en place, du fonctionnement avec les équipes DSI ;
 - Des indicateurs et seuils de mesure des engagements de service avec des adaptations mineures le cas échéant après accord mutuel des deux parties ;
- ▶ Fin : Fin de la période de 3 mois. Alors, l'ensemble des clauses contractuelles liées à la convention de service (y compris pénalités) s'appliqueront de plein droit.

4.3.3. Phase de services réguliers

- ▶ Début : la phase de Service Régulier démarrera à la fin de la phase probatoire ;
- ▶ Caractéristique de cette phase : période pendant laquelle le service est effectif, les engagements de niveaux de service contractuels, et les pénalités pleinement applicables. L'ensemble des livrables des modules opérationnels sont à fournir ;
- ▶ Activité principale : exécution des prestations conformément aux engagements contractuels ;
- ▶ Fin : échéance du contrat de TMA ou déclenchement de la réversibilité.

4.3.4. Phase de réversibilité

- ▶ Début : Au plus tard 3 mois avant l'échéance du contrat de maintenance (sauf en cas de réversibilité anticipée) ;
- ▶ Le titulaire sortant sera informé de la volonté de l'AFD de déclencher la réversibilité au moins 3 semaines avant le début de la réversibilité ;
- ▶ Durée : 3 mois ;

- ▶ Caractéristique de cette phase : période de service effectif pendant laquelle les engagements de service sont contractuels avec transfert progressif des connaissances du titulaire sortant vers un titulaire entrant ou vers les équipes AFD. La responsabilité reste pleinement chez le titulaire sortant jusqu'à la fin de la période de réversibilité (en miroir de la phase de prise en charge) ;
- ▶ Activité principale : fourniture de la totalité de la documentation et transfert de compétences vers le titulaire entrant ou vers l'AFD ;
- ▶ Fin : Validation par l'AFD du PV de fin de réversibilité.

4.3.5. Localisation des équipes

La localisation des équipes pendant la période de prise en charge pourra être envisagée (au moins partiellement) dans les locaux de l'AFD afin de :

- ▶ Mettre en place de nouveaux processus sur les dimensions pilotage et qualité ;
- ▶ Mener les différents chantiers de la prise en charge ;
- ▶ S'approprier les outils et processus existants ;
- ▶ Mettre en place des relations efficaces avec les différents interlocuteurs DSI et métiers (équipes ASO, architectes, équipes de production, référents sécurité, ...) ;
- ▶ Minimiser les risques liés au changement de titulaire.

Les modalités en termes de localisation des équipes du soumissionnaire et du titulaire sortant seront précisées au plus tôt, dès la préparation de la phase de prise en charge en concertation avec tous les acteurs.

Cette donnée devra être prise en compte dans la réponse à la présente consultation.

5. Description des services attendus de la TMA

5.1. Liste des services attendus

Les Prestations attendues sont découpées en services.

Ce découpage en services ne préjuge pas de l'organisation des moyens du titulaire. Il est attendu du titulaire entrant qu'il organise ses équipes et moyens techniques pour atteindre la meilleure rationalisation des coûts et de l'efficacité du service.

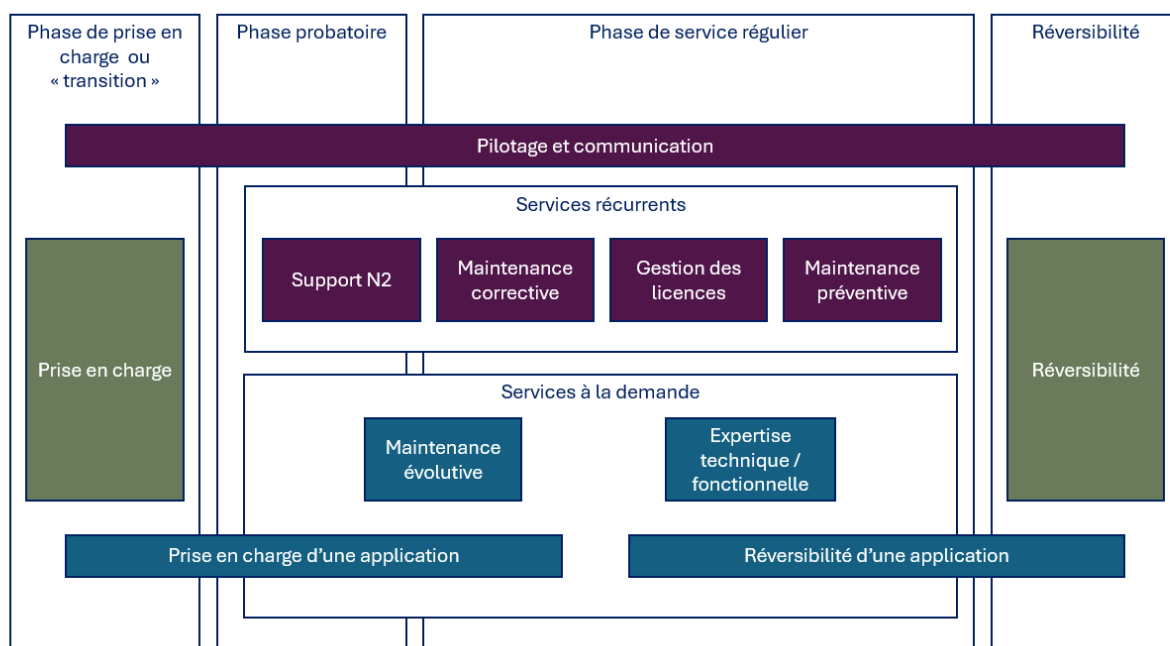
Les services sont les suivants :

- ▶ Prise en charge ;
- ▶ Prise en charge d'une application ou d'un module applicatif ;
- ▶ Support Niveau 2 ;
- ▶ Maintenance Corrective
- ▶ Maintenance Préventive ;
- ▶ Maintenance Evolutive ;
- ▶ Expertise technique ou fonctionnelle ;
- ▶ Réversibilité d'une application ;
- ▶ Réversibilité.

S'ajoutent à ces services les activités transverses suivantes :

- ▶ L'ensemble des activités de pilotage et communication tels que décrit plus haut ;
- ▶ La gestion des licences.

L'organisation de ces services en regard du phasage abordé plus haut est schématisée ci-dessous :



5.2. Prise en charge du périmètre applicatif et des services

5.2.1. Périmètre de services

Ce module décrit les modalités selon lesquelles le Titulaire prend en charge le périmètre de service, les applications et leurs documentations.

Il s'inscrit dans la Phase de prise en charge ou « phase de transition » et a pour objectif de préparer le transfert de responsabilité entre le Titulaire sortant et le Titulaire entrant.

Il appartient au Titulaire entrant de :

- ▶ Récupérer la connaissance du SI ;
- ▶ Faire monter en compétence ses équipes ;

S'organiser pour assurer la prestation avec le niveau de qualité attendu à l'issue de la phase.

5.2.2. Prérequis

L'AFD identifiera / nommera les interlocuteurs nécessaires au fonctionnement de la TMA et fournira les accès voulus en termes de locaux et ressources informatiques à mettre à disposition du Titulaire entrant.

L'AFD organisera les transferts de connaissances suivants :

- ▶ Présentation de l'organisation DSI : organigrammes, rôles, responsabilités, processus du département DSI AFD ;
- ▶ Présentation du SI AFD : vue d'ensemble du système d'information, outils nécessaires (notamment ITSM), référentiel d'architecture, cartographie du SI, normes et livrables de référence ;
- ▶ Mise à disposition de la documentation existante : documentation technique et fonctionnelle mise à jour par le Titulaire sortant dans le cadre de la réversibilité ;
- ▶ Présentation approfondie de l'application : pourra être réalisée selon les besoins (contexte fonctionnel, enjeux, retours d'expérience maintenance).

L'ensemble des ressources techniques nécessaires à la prestation de TMA est décrit dans :

- ▶ « Annexe 4 - Cadre Technologique – Compléments » ;
- ▶ « Annexe 6 – Environnements » ;
- ▶ Annexe 6 bis – Gestion des environnements ;
- ▶ « Annexe 7 - Cadre de Référence Technique SI ».

5.2.3. Prestations attendues

La Prise en Charge se décompose en trois étapes successives :

A. Étape de préparation

Elle permet de mettre en place l'ensemble des éléments nécessaires :

- Finalisation du plan de prise en charge.
- Mobilisation des intervenants AFD et du titulaire sortant.
- Mise en œuvre d'une approche permettant un démarrage "lancé" à T0, afin d'optimiser les 2 mois de prise en charge.

B. Prise de connaissance

Cette étape vise à :

- Permettre au Titulaire entrant de s'approprier le périmètre.
- Acquérir les connaissances nécessaires.
- Expérimenter les processus.

C. Surveillance

- Le Titulaire entrant réalise la prestation de TMA dans l'organisation cible sous le contrôle du Titulaire sortant et de l'AFD.

Prestations minimales attendues du Titulaire entrant

- ▶ Initialisation, cadrage et organisation des chantiers liés à la prise en charge ;
- ▶ Mise en place de l'organisation et des équipes nécessaires pour assurer la prise en main de la prestation et le passage en responsabilité dès la période probatoire ;
- ▶ Participation aux comités de pilotage du Titulaire sortant en auditeur libre ;
- ▶ Pilotage et organisation des comités de suivi de la phase de transition avec la DSI et, le cas échéant, le Titulaire sortant ;

- ▶ Prise de connaissance et assimilation de la documentation existante ;
- ▶ Participation active aux séances de transfert de compétences organisées par le Titulaire sortant ou par l'AFD, conformément au plan de réversibilité ;
- ▶ Organisation et animation de sessions de restitution auxquelles l'AFD et, le cas échéant, le Titulaire sortant seront conviés ;
- ▶ Organisation de la mise à niveau de la base documentaire.

Le Titulaire entrant s'engage à respecter l'ensemble des procédures opérationnelles, modes opératoires et standards en vigueur au sein du département DSI de l'AFD. Cela inclut notamment :

- ▶ Les modèles de bons de livraison ;
- ▶ Les procédures d'installation des packages (correctifs, évolutions) ;
- ▶ Les pratiques de contrôle qualité et de validation.

Livrables à produire et à maintenir

Le Titulaire entrant élabore, met à jour et transmet les livrables suivants (liste non exhaustive) :

A. Livrables de pilotage et de transition

- Plan de prise en charge détaillé (Annexe R4), incluant : phasage, dispositif du titulaire et plan de libération des ressources actuelles, planning des sessions de transfert et de restitution, phases de maintenance sous contrôle, tâches et charges nécessitant une intervention de l'AFD ou du Titulaire sortant, dispositif de pilotage. À fournir sous 10 jours ouvrés après notification du marché.
- Restitutions des réunions et ateliers de prise en charge, présentées conformément au planning de transition.
- Rapport d'auto-évaluation des sessions de prise de connaissance et retours sur les exercices pratiqués.
- Procès-verbal (PV) de prise en charge formalisant l'atteinte du jalon.

B. Livrables méthodologiques et qualité

- Première version du Plan d'Assurance Qualité (PAQ) détaillé par processus.
- Première version du Plan de Réversibilité (cf. section dédiée).
- Trame du Plan d'Amélioration Continue structurée et opérationnelle.
- Note descriptive des tableaux de bord, incluant les procédures de collecte des données nécessaires à leur production.
- Les V1 de ces livrables seront à remettre par le Titulaire en fin de prise en charge.

C. Documents opérationnels

- Composition détaillée de l'équipe (profils, fonctions) + fiches de poste.
- Procédures mises à jour relatives aux processus impactant les activités du Titulaire.
- Annuaire opérationnels des intervenants par processus.
- Planning prévisionnel d'activité pour la phase probatoire, incluant la comitologie du marché.
- Première version du Livret d'Accueil destiné aux membres de l'équipe du Titulaire.

- Description des modes de communication sécurisés et de l'organisation du travail à distance (front office / back office, outils de communication, protocoles).

5.2.4. Contexte, contraintes et points particuliers

Le module « Prise en Charge » est non récurrent :

- ▶ Il s'exécute uniquement durant la phase de transition ;
- ▶ Il est suivi de la phase probatoire.

Toute action complémentaire ou tout document additionnel jugé nécessaire et justifiée par le Titulaire entrant doit être réalisé dans le cadre forfaitaire du module.

Tous les livrables sont soumis à validation AFD, formalisée par la signature du PV de fin de prise en charge.

Plan de réversibilité du titulaire sortant

Le plan de réversibilité du titulaire sortant est susceptible d'évolutions régulières. Ses principes généraux, donnés à titre informatif, sont les suivants :

- ▶ Étape 1 : Déclenchement de la réversibilité ;
- ▶ Étape 2 : Réalisation de la réversibilité.

Le titulaire sortant reste responsable de la fourniture des services. Cette étape comporte deux phases :

- Transfert de connaissance :
 - Sessions animées par le titulaire sortant ;
 - Participation du titulaire entrant en observateur ;
 - Présentation des outils de TMA.
 - Phase sous contrôle :
 - Le titulaire entrant réalise des opérations de maintenance ;
 - Sous supervision et responsabilité du titulaire sortant.
- ▶ Étape 3 : Bascule de responsabilité, à savoir : transfert officiel de la fourniture des services vers le titulaire entrant. Cette étape sera formalisée par la signature d'un PV de fin de réversibilité.

Les ressources du titulaire entrant doivent être opérationnelles, formées et compétentes au démarrage de la réversibilité.

Les formations techniques/fonctionnelles sur les progiciels standards sont à la charge du Titulaire entrant.

Les ajustements du périmètre et du planning de réversibilité sont arbitrés par le Comité de Pilotage de la Réversibilité.

Gouvernance :

La comitologie spécifiquement liée à cette phase est la suivante :

- ▶ Un comité de pilotage mensuel réunissant l'AFD et le titulaire entrant. Le titulaire sortant pourra y être invité si l'AFD le juge utile ;
- ▶ Un comité de suivi hebdomadaire réunissant les mêmes entités.

5.2.5. Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre du module est un forfait unique couvrant les 2 mois de prise en charge, incluant :

- ▶ Le plan de pris en charge détaillé ;
- ▶ Les travaux de maintenance sous contrôle (maintenance monitorée) ;
- ▶ L'ensemble des activités nécessaires à la prise en charge ;
- ▶ L'ensemble des livrables décrits dans ce chapitre « Prise en charge » ;
- ▶ Le montant forfaitaire :
 - Est expliqué par le soumissionnaire dans l'« Annexe R3 – Méthode d'évaluation des charges »
 - Il ne peut faire l'objet d'aucun surcoût ou ajustement pendant la transition (au titre de la maintenance opérationnelle en particulier, les coûts de la phase opérationnelle ne peuvent être facturés qu'une fois prononcés la fin de la phase de prise en charge et le démarrage de la phase opérationnelle) ;
 - Constitue un engagement ferme, quelle que soit la charge réelle constatée.

Les pénalités applicables en cas de dépassement de délai sont définies dans le CONTRAT.

Ce forfait est à indiquer dans la ligne « PRISE EN CHARGE PERIMETRE APPLICATIF » de l'onglet BPU de l'« Annexe financière ».

5.3. Prise en charge d'une nouvelle application ou nouveau module applicatif

5.3.1. Périmètre de services

Ce module reprend les principes du module « Prise en Charge », mais appliqué à une application unique, sans remise en cause des modes de fonctionnement, procédures ou outillages existants.

Dans ce cadre, l'équivalent du titulaire sortant peut être représenté par l'AFD ou ses équipes internes.

Une nouvelle application (mise en œuvre par un Tiers) constitue un ensemble de composants, dont a minima une partie offerte par la solution Bonitasoft, offrant aux utilisateurs l'usage d'un périmètre de fonctionnalités sur un ensemble de processus.

Cette nouvelle application pourra soit être :

- ▶ Une nouvelle application constituée d'un ensemble de composants, propres à la solution Bonitasoft et le cas échéant d'autres modules (« Back-end », « Front-end », Base de données,...) ;

- ▶ Être uniquement l'une de ces couches et plus particulièrement la couche « BPM » seule d'une application, les autres couches étant gérées par un acteur tiers (AFD, autre TMA,...).

Les applications intégrant le périmètre seront hébergées sur une plateforme « Bonitasoft » qui leur sera propre ou bien être regroupées sur une plateforme hébergeant déjà une ou plusieurs applications du périmètre.

Concernant la couche BPM des applications du périmètre, l'AFD pourra demander au titulaire d'intégrer dans son périmètre de responsabilité un ou plusieurs processus BPM mis en œuvre par l'AFD.

Les modalités de prise en charge de ce dernier cas devront être revues / partagées durant l'exécution du contrat de TMA objet de la présente consultation.

Concernant la valorisation, l'AFD propose de rester pour cette situation particulière sur les 3 niveaux proposés plus loin dans le cadre de la situation générale. Les justifications des propositions voire les solutions alternatives pourront être proposées dans l'annexe R3 de la réponse.

De façon générale :

Ce service peut aussi s'appliquer à un « sous-ensemble » d'une application déjà présente au périmètre pris en charge par le titulaire. Ce sous-ensemble (que nous appellerons « module applicatif » par la suite) ayant été mis en œuvre indifféremment par l'AFD ou l'un de ses sous-traitants. L'AFD sollicitera ici le titulaire pour venir prendre en charge la maintenance de ce nouveau module au titre du présent accord cadre et de l'ensemble des services concernés (MCO, évolutions etc...).

Le service peut être activé à tout moment et de manière simultanée pour plusieurs applications (modules, processus,...) nécessitant une reprise par la TMA.

5.3.2. Prérequis

L'AFD mettra à disposition du Titulaire entrant l'ensemble des éléments nécessaires à la prise en charge de l'application, notamment :

- ▶ La documentation technique indispensable à la mise en place de l'application sur les environnements du titulaire sortant ;
- ▶ La documentation fonctionnelle et technique de l'application concernée ;
- ▶ Les sources applicatives complètes ;
- ▶ Une présentation détaillée de l'application (contexte fonctionnel et technique, enjeux, dépendances, etc.) ;
- ▶ Les éléments fournis avec le titulaire sortant concernant le périmètre applicatif, les aspects techniques et transverses, ainsi que les besoins en nombre et durée de sessions.
- ▶ Un état des lieux du backlog (types de demandes, priorisation, jalons de traitement) ;
- ▶ Les informations relatives au support éditeur, le cas échéant.

La prise en charge sera engagée suite à l'émission d'un devis par le Titulaire, validé préalablement par l'AFD avant déclenchement des travaux.

5.3.3. Prestations attendues

Les prestations attendues du Titulaire entrant sont, a minima, les suivantes :

A. Mise en place des moyens et montée en compétence

- Déploiement de l'ensemble des moyens nécessaires : équipe, organisation, formation, outils, technologies, processus, procédures et documentation.
- Participation active aux formations indispensables à la prise en charge de l'application.
- Mise en place, le cas échéant, de la relation avec l'éditeur de la solution.

B. Connaissance et appropriation de l'application

- Prise de connaissance et assimilation de l'ensemble de la documentation fournie.
- Organisation de sessions de restitution incluant l'AFD et, le cas échéant, le titulaire sortant.

C. Livrables à produire ou à mettre à jour

(Liste non exhaustive)

- Restitutions des réunions et ateliers de prise en main.
- Rapport d'auto-évaluation des sessions de prise de connaissance, incluant les retours sur les exercices effectués.
- Plan d'actions de la phase, comprenant :
 - Etapes ;
 - Tâches ;
 - Intervenants du Titulaire entrant ;
 - Charges estimées ;
 - Planning ;
 - Livrables.

Ce plan doit être remis dans les 5 jours ouvrés suivant la réunion de lancement.

- Organisation et contacts des intervenants TMA associés à l'application.
- Descriptif technique détaillé des environnements mis en place pour l'application entrante.
- Procès-Verbal de VABF.
- Modalités de prise en charge du backlog : priorisation conjointe, planning de reprise, modalités de suivi et de synchronisation avec l'AFD.

D. Synthèse du dispositif

En fonction du périmètre de l'application entrante, le soumissionnaire présentera une synthèse des modalités de prise en charge, incluant :

- Les ressources et moyens qu'il mettra en œuvre.
- Le dispositif prévu.
- Les éléments inclus dans le coût forfaitaire du module « Prise en charge d'une application ».

5.3.4. Contexte, contraintes et points particuliers

Ce module est activé à la demande de l'AFD et peut intervenir à tout moment du marché. L'évaluation de la phase reposera sur les éléments mesurables fournis :

- ▶ Sessions de restitution ;
- ▶ Exercices réalisés ;
- ▶ Questionnaires d'auto-évaluation.
- ▶ L'équipe AFD pilotant l'application jouera le rôle de responsable de la transition. Les soumissionnaires devront préciser comment leur dispositif s'articulera avec celui de l'AFD.

5.3.5. Engagements de services

Le service est assuré en heures ouvrées (HO) : du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

5.3.6. Unités d'œuvre

L'Unité d'Œuvre de ce module est un forfait unique défini en fonction du niveau de complexité lié à la prise en charge de l'application.

L'AFD propose la classification suivante :

Niveau de complexité	Durée indicative des sessions de formation
Cas simple	1 à 2 jours
Cas moyen	3 à 5 jours
Cas complexe	6 à 8 jours

Le nombre de jour ici précisé adresse la durée des sessions de formation (dans leur globalité).

Les unités d'œuvre sont détaillées dans la ligne « PRISE EN CHARGE D'UNE NOUVELLE APPLICATION OU NOUVEAU MODULE APPLICATIF... » de l'onglet BPU de l'« Annexe financière »

5.4. Support de niveau 2

5.4.1. Périmètre de services

La prestation de support applicatif de niveau 2 a pour objectif de traiter les demandes, résoudre certains types d'incidents et répondre aux questions fonctionnelles ou techniques relatives à l'application, sans mise en production d'un livrable logiciel.

Cette prestation couvre l'ensemble du parc applicatif placé sous la responsabilité du Titulaire.

Exemples de cas d'usage (liste non exhaustive)

- ▶ Demande d'explication sur un comportement applicatif (résultat observé, traitement inattendu...) ;
- ▶ Clarification d'une règle de gestion ;
- ▶ Correction ponctuelle de données, hors anomalie ou défaut applicatif ;

- ▶ Interaction avec l'éditeur (ouverture/suivi de ticket, demande de précision, interrogation sur la roadmap...) ;
- ▶ Extraction de données en base.

Cette prestation ne couvre pas les actions nécessitant la livraison logicielle d'un correctif ou d'une évolution.

5.4.2. Prestations attendues

Les prestations attendues du Titulaire sont, à minima, les suivantes :

A. Traitement et qualification des demandes

- Analyse des demandes transmises par l'AFD.
- Réponse aux questions et résolution de la demande lorsque cela relève du niveau 2.
- Le cas échéant : requalification de la demande en évolution ou en correction d'anomalie, avec validation préalable de l'AFD (cf § ci-dessous).

B. Propositions correctives et évolutives (le cas échéant)

- Si le traitement du ticket de support Niveau 2 conclue la nécessité de mettre en place une correction en production, le titulaire informera l'AFD et créera le ticket associé, le prendra en charge au titre du service « maintenance corrective » évoqué au chapitre suivant.
- S'il s'agit d'une évolution, le titulaire informera l'AFD qui jugera de la pertinence à créer le ticket de « demande d'évolution ».

C. Mise à jour de l'outillage et reporting

- Mise à jour systématique de l'outil ITSM AFD (avancement, commentaires, pièces, historique...).
- Contribution aux indicateurs via l'alimentation correcte des données.

D. Livrables

(Liste non exhaustive)

- Résolution de la demande ;
- Tableaux de bord des activités ;
- Mise à jour et enrichissement d'une base de connaissance, incluant :
 - Description des demandes récurrentes ;
 - Synthèse des incidents répétés ;
 - Solutions ou actions préventives associées.

5.4.3. Procédure de suivi

Le suivi du traitement des demandes de support niveau 2 est assuré exclusivement dans l'outil Jira, selon les workflows définis.

5.4.4. Contexte, contraintes et points particuliers

Ce module constitue une prestation récurrente du marché.

Modalités d'implication de l'éditeur

Dans le cadre de sa prestation de support de niveau 2, dans le cas où l'éditeur (Bonitasoft) doit être sollicité (résolution tenant au produit en lui-même), le Titulaire doit :

- ▶ Se mettre en relation avec l'éditeur, ouvrir un ticket dans son outil de suivi si nécessaire, assurer son suivi complet et informer l'AFD des avancées ;
- ▶ Fournir les informations requises par l'éditeur (logs, messages, fichiers...), en lien avec les équipes métiers et techniques ;
- ▶ Partager les propositions de solution de l'éditeur avec l'AFD.

Le Titulaire est pleinement responsable du pilotage, du suivi et de l'avancement des travaux impliquant l'éditeur.

5.4.5. Engagements de services

Les engagements associés à cette prestation sont définis dans l' « Annexe 2 – Convention de Service. »

La prestation est réalisée en Heures Ouvrées (HO) : du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

5.4.6. Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre applicable pour ce service correspond au forfait unique défini dans la ligne SUPPORT NIVEAU 2, MAINTENANCE CORRECTIVE, & MAINTENANCE PREVENTIVE de l'onglet BPU de l'« Annexe financière».

En regard de ce montant forfaitaire le Titulaire s'engage à assurer l'ensemble des travaux de support Niveau 2, indépendamment des volumes réels constatés.

5.5. Maintenance corrective

5.5.1. Périmètre de services

Le module de maintenance corrective couvre les activités suivantes :

A. Correction des anomalies

- Toutes les actions nécessaires à la correction des dysfonctionnements constatés par rapport au comportement attendu de l'application.
- La correction inclut la remise en conformité de l'application et, le cas échéant, la mise à niveau des données altérées.
- La responsabilité du Titulaire n'est engagée qu'une fois la correction testée et validée en production par les responsables applicatifs de l'AFD.
- Dans le cas des anomalies bloquantes en particulier, si la réalisation de la correction nécessite un délai supplémentaire, un contournement doit être fourni dans le même délai à compter de l'identification du dysfonctionnement. Le contournement devra être validé par l'AFD. Une anomalie non bloquante sera alors créée en remplacement de l'anomalie contournée. Elle portera la solution définitive.

B. Diagnostic des causes extérieures d'anomalies

- Dans le cas d'une anomalie impactant Verso mais ayant une cause externe (par exemple des dysfonctionnements ou données erronées d'une application interfacée), l'implication du titulaire est attendue pour investiguer en vue d'identifier la source du problème. Le titulaire communiquera à l'AFD les informations qu'il posséderait permettant à l'AFD de mettre en œuvre la résolution du problème.
- Dans ce cas de figure, la correction de l'anomalie externe n'est pas attendue dans la mesure où sa cause ne provient pas de Verso.
-

C. Actions préventives et de fiabilisation

- Actions de fond destinées à réduire la probabilité de défaillance ou d'altération des performances (ex. : correctifs préventifs, rétro-documentation, nettoyage de données, ajustements techniques, etc.).
- Ces actions seront proposées par le Titulaire et suivies à une fréquence trimestrielle dans le cadre de la comitologie décrite en section 4.2.5, en particulier le comité stratégique et le comité de pilotage TMA.

5.5.2. Prestations attendues

Le Titulaire réalisera, au minimum, les prestations suivantes :

A. Gestion et analyse des demandes

- Prise en compte et traçabilité de toutes les demandes de maintenance corrective (via l'outil ITSM AFD).
- Analyse de l'anomalie signalée, incluant :
 - Son impact fonctionnel et technique ;
 - Les impacts éventuels sur les données ;
 - Les impacts sur l'environnement applicatif et les interfaces.
- Identification des besoins éventuels de :
 - Propagation du correctif vers d'autres composants ;
 - Transposition du correctif à d'autres applications similaires ;
 - Recommandation à l'AFD de mesures de contournement ou d'actions correctives adaptées.

B. Relation éditeur et gestion des escalades

Lorsque l'anomalie relève d'un progiciel ou d'un produit tiers, le Titulaire applique le processus suivant :

- L'AFD notifie le Titulaire d'une anomalie détectée en production.
- Le Titulaire réalise l'analyse complète, incluant l'analyse d'impact.
- Si l'anomalie relève de l'éditeur, le Titulaire ouvre le ticket dans l'outil de l'éditeur.
- Les échanges entre l'éditeur et le titulaire doivent être remontés régulièrement dans le ITSM AFD, pour que l'AFD puisse en suivre l'avancement
- Le Titulaire sollicite et suit le traitement de la correction auprès de l'éditeur, transmet les informations utiles (logs, contexte, impacts, criticité).
- L'éditeur propose une solution (correctif ou contournement).
- Le Titulaire réceptionne et teste le patch correctif dans les environnements dédiés et propose l'implémentation à l'AFD de la correction en recette pour tests.
- L'AFD mène sa recette puis déploie en production si les conditions sont réunies.

C. Réalisation des corrections

- Développement / paramétrage des correctifs.
- Ecriture (si nécessaire) et réalisation des tests (Tests unitaires, Tests d'intégration, tests de non-régression) dans Squash Les tests doivent être automatisés et intégrés dans la chaîne CI-CD.
- Propagation de la correction aux versions *en cours de développement* ou *en recette*.
- Livre le correctif pour mise en recette.
- L'AFD mène sa recette puis déploie en production si les conditions sont réunies.

D. Appui à l'AFD

- Participation active aux procédures de vérification réalisées par l'AFD.
- Mise en place des solutions de contournement lorsque nécessaire.

E. Reporting dans le cadre de la comitologie

- Mise à jour systématique de l'outil ITSM AFD (avancement, commentaires, pièces, historique...).
- Contribution aux indicateurs via l'alimentation correcte des données dans l'outil ITSM.
- L'élaboration et la présentation dans le cadre de la comitologie d'un suivi des causes majeures d'indisponibilité et d'un plan de remédiation (axes de progrès, organisation, outillage, prévention...).
- La participation à la gestion de crise, le cas échéant.

Livrables à produire ou à mettre à jour (liste non exhaustive)

Le Titulaire produira, maintiendra ou mettra à jour les livrables suivants :

- ▶ Fiche d'anomalie complète et à jour dans l'outil de gestion des incidents ;
- ▶ Documentation applicative mise à jour (spécifications fonctionnelles et techniques détaillées) ;
- ▶ Plan de remédiation, selon l'ampleur du correctif ;
- ▶ Dossier d'architecture technique mis à jour (si nécessaire) ;
- ▶ Plan de tests (unitaire, intégration, non-régression) + résultats détaillés ;
- ▶ Sources, binaires et paramètres correctifs associés ;
- ▶ Dossier d'installation mis à jour (si nécessaire) ;
- ▶ Dossier et procédure d'exploitation mis à jour (si nécessaire) ;
- ▶ Suivi des causes d'indisponibilité ;
- ▶ Indicateurs de pilotage ;
- ▶ Reporting d'activité.

5.5.3. Procédure de suivi

Le suivi du traitement des anomalies est assuré par le Titulaire exclusivement via l'outil ITSM de l'AFD, conformément aux workflows définis.

5.5.4. Contexte, contraintes et points particuliers

Le module de maintenance corrective constitue une prestation récurrente du marché.

Modalités d'implication de l'éditeur

Le Titulaire est pleinement responsable du pilotage, du suivi et de l'avancement des travaux impliquant l'éditeur.

Les modalités sont détaillées plus haut (**B. Relation éditeur et gestion des escalades**)

5.5.5. Engagements de services

Les engagements de service applicables à la maintenance corrective sont détaillés dans l'« Annexe 2 – Convention de Service ».

Cette convention de service définit les différents niveaux de gravité d'une anomalie (Bloquante, majeure, mineure).

La convention de service s'applique à toutes les anomalies, qu'elles portent sur le logiciel « socle » ou sur les paramétrages, développements spécifiques, interfaces, éditions ou autres et quel que soit l'acteur concerné.

La prestation est fournie en Heures Ouvrées (HO) : du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

5.5.6. Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre applicable pour ce service correspond au forfait unique défini dans la ligne SUPPORT NIVEAU 2, MAINTENANCE CORRECTIVE & MAINTENANCE PREVENTIVE de l'onglet BPU de l'« Annexe financière ».

En regard de ce montant forfaitaire le Titulaire s'engage à assurer l'ensemble des travaux de maintenance corrective, indépendamment des volumes réels constatés.

5.6. Maintenance Préventive

5.6.1. Périmètre de services

Le titulaire effectuera un suivi de l'état de santé de la plateforme Bonitasoft et des applications s'appuyant sur celle-ci : il pourra partager avec l'AFD des métriques (qu'il décrira dans son offre) en vue de vérifier le bon fonctionnement général de la plateforme et des applications.

Cette analyse sera reconduite idéalement tous les 6 mois. Si nécessaire l'AFD communiquera les données brutes demandées issues du système (log par exemple).

La maintenance préventive comprend, de manière générale :

- ▶ La vérification régulière de l'état des différents composants de la solution, du bon fonctionnement et des bonnes performances des systèmes en relation avec la solution ;
- ▶ Des conseils afin d'améliorer les performances de la solution ;
- ▶ Des avertissements, informations et conseils pour éviter tous dysfonctionnements liés à la mise en œuvre et l'utilisation de la solution ;
- ▶ Un état des lieux concernant les versions logicielles (utilisées vs celles proposées par l'éditeur) et des préconisations associées. La prise en compte des préconisations de l'éditeur ;

- ▶ La formalisation du suivi de de la dette technique et des vulnérabilités (en particulier) ainsi que des propositions veillant à y remédier ;
- ▶ Des propositions en vue d'améliorer la documentation du produit.

La périodicité des opérations de vérification sera à minima semestrielle. Le rapport ainsi que le suivi de la dette technique et des vulnérabilités émis sera soumis à l'AFD et pourra donner lieu à des propositions de mises à niveau.

5.6.1. Prestations attendues

A l'issue de chaque intervention, le Titulaire consigne l'ensemble de ses interventions et informations au titre des prestations de maintenance dans l'espace client dédié.

Le contenu de cette consignation comprend :

- ▶ Les contrôles effectués ;
- ▶ Les problèmes ou erreurs constatés ;
- ▶ Les solutions mises en œuvre ou à mettre en œuvre dans le cadre de la maintenance pour résoudre les problèmes ou erreurs constatés ;
- ▶ Les préconisations techniques du Titulaire ;
- ▶ Les opérations d'entretien effectuées conformément aux règles de l'art et aux meilleurs standards en la matière ;
- ▶ Statut de la dette technique et des vulnérabilités.

Les alertes éventuelles et le calendrier prévisionnel des prochaines opérations de maintenance préventive.

5.6.2. Unités d'œuvre

Le cout sera inclus dans le forfait défini dans la ligne « SUPPORT NIVEAU 2, MAINTENANCE CORRECTIVE, & MAINTENANCE PREVENTIVE » de l'onglet BPU de l'« Annexe financière».

5.7. Maintenance évolutive

5.7.1. Périmètre de services

La maintenance évolutive couvre l'ensemble des actions visant à modifier ou faire évoluer une application sans engager sa refonte. Elle inclut les adaptations du socle technique, les optimisations fonctionnelles et techniques ainsi que les évolutions réglementaires. À ce titre, elle porte notamment sur :

A. Évolutions techniques

- Ajout, modification ou remplacement d'une ou plusieurs fonctionnalités, quelle que soit la couche applicative.
- Montées de version des composants techniques ou des progiciels inclus dans le périmètre contractuel.
- Modifications ou ajustements d'architectures techniques.
- Opérations de maintenance perfective visant à améliorer la performance, la qualité ou la maintenabilité des applications.
- Opérations de maintenance réglementaire soumises à des délais impératifs de mise en production. L'AFD fournit au Titulaire les impacts, contraintes et enjeux associés.

B. Évolutions fonctionnelles

- Adaptations des interfaces Homme/Machine.
- Modifications de traitements métiers internes.
- Prise en charge de l'implémentation d'un modèle BPMN spécifié par l'AFD
- Évolutions des interfaces inter-applicatives ou équipements tiers.

Ce module s'applique à l'ensemble du parc applicatif AFD relevant de la responsabilité du Titulaire.

5.7.2. Prérequis

Toute demande de maintenance évolutive :

- ▶ Fait l'objet d'une expression de besoin, d'un modèle BPM fourni par l'AFD, voire si nécessaire d'un cahier des charges détaillé ; transmis(e) par l'AFD ;
- ▶ Donne lieu à un devis élaboré par le Titulaire ;
- ▶ La réalisation est déclenchée uniquement après validation du devis et commande des Unités d'Œuvre correspondantes.

Pour toute demande supérieure à 10 jours, une réunion de clarification est organisée (présentiel ou distance) afin de valider le besoin et les modalités d'exécution.

(Il pourra être convenu au cas par cas de mener ce type de réunion pour des besoins dont la charge est inférieure à 10 jours).

- ▶ Cette réunion suspend le délai de remise du devis ;
- ▶ Un compte rendu est produit par le Titulaire et validé par l'AFD ;
- ▶ Le délai reprend à compter de la date de la réunion.

5.7.3. Prestations attendues

Structuration en sprints

Le Titulaire réalise, a minima, les prestations suivantes :

A. Prise en compte et cadrage

- Traçabilité complète des demandes.
- Vérification de la qualification initiale (priorité, complexité).
- Participation aux réunions de cadrage avec l'AFD lorsque nécessaire.
- Pour chacune des demandes : élaboration d'un devis détaillé dans les délais de la Convention de Service.

Le devis inclut obligatoirement :

- Le chiffrage du montant demandé pour l'évolution (tel que défini dans l' "Annexe R3 – Méthode d'évaluation des charges de maintenance »), contenant :
 - Le détail des activités de développement
 - Le détail des activités hors développement
- Un planning prévisionnel indiquant notamment
 - La date de livraison prévisionnelle des spécifications fonctionnelles, des modèles attendus
 - La date prévisionnelle de livraison des développements

- Et, le cas échéant, la méthode retenue (livrables, assurance qualité, stratégie de tests, etc.).

B. Spécifications et conception

- Rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques :
 - A partir d'une expression de besoin (ou d'un cahier des charges pour les plus gros sujets)
 - Sont attendus :
 - La spécification fonctionnelle (SFD)
 - La spécification technique (STD)
 - Les modèles BPMN
 - Avant tout développement, ces documents devront avoir été validés par :
 - Les MOA et RA pour les spécifications fonctionnelles.
 - Les RA (et si nécessaire l'archi) pour les spécifications Techniques
- Les délais de rédaction sont définis d'un commun accord entre AFD et Titulaire.
- Ces éléments de spécifications devront être réintégrés dans les documents globaux de spécifications fonctionnelles et techniques à l'issue du PV de recette du sprint

C. Réalisation et tests

- Développement et paramétrage des évolutions conformément à la démarche validée.
- Réalisation des phases de tests : Tests unitaires, Tests d'intégration, recette interne, tests de déploiement, Vérification du maintien des performances). Les tests doivent être automatisés et intégrés dans la chaîne CI-CD.
- Ecriture et suivi de l'exécution des tests de recette interne par le titulaire dans Squash.
- Intégration & livraison du logiciel modifié pour mise en recette

D. Documentation et formation

- Création et mise à jour des documents d'administration, d'exploitation et d'installation, selon les standards documentaires AFD.
- Production ou mise à jour des supports de formation (utilisateurs, formateurs) lorsque demandé par l'AFD.

Recette fonctionnelle

La recette fonctionnelle est :

- ▶ Réalisée par l'AFD ;
- ▶ Sur l'ensemble des éléments livrés dans le sprint ;
- ▶ Prononcée par l'AFD ;
- ▶ Fondée sur la conformité aux spécifications, la non-régression et la stabilité ;
- ▶ L'outil ITSM est utilisé pour tracer les anomalies détectées durant cette recette.

A. Responsabilités du Titulaire

- Correction de toutes les anomalies détectées pendant la recette. Ces corrections sont incluses dans le budget initial de l'évolution.
- Garantie que son équipe est dimensionnée pour absorber les corrections durant la phase de recette.
- Traçabilité des anomalies et corrections dans le workflow ITSM (JIRA AFD).

B. Durée de la recette fonctionnelle

- Durée standard : entre 2 semaines et 2 mois.
- Ajustements possibles à la hausse ou à la baisse sur décision de l'AFD.
- Les délais dus aux travaux du Titulaire (corrections, relivraisons) prolongent la durée officielle de la recette fonctionnelle.
- Un PV de recette du sprint, émis par l'AFD vient clore cette phase de recette

C. Gestion des anomalies

Les anomalies détectées en phase de recette fonctionnelle sont renseignées dans l'ITSM AFD et sont classées en trois niveaux par l'AFD (décision non contestable) :

- Critique : arrêt immédiat de la recette ; corrections urgentes à la charge du Titulaire impérativement dans le sprint en cours.
- Majeure : poursuite partielle de la recette ; correction rapide selon planning validé et impérativement dans le sprint en cours.
- Mineure : correction planifiée conjointement ; recette poursuivie.

Le PV de recette ne peut pas être émis tant que toutes les anomalies ne sont pas :

- ▶ Clôturées ou explicitement reportées par l'AFD ;
- ▶ Les anomalies reportées et devant être corrigées après mise en production du sprint deviendront de fait des anomalies de production à traiter dans le cadre du service maintenance corrective et conformément aux délais prévus par la convention de service si l'AFD en fait la demande (sauf dérogation explicite de la part de l'AFD).

Déploiement en recette, mise en production et Vérification de Service Régulier (VSR)

- ▶ Les déploiements en recette, les mises en production sont réalisées par l'AFD, avec l'assistance du Titulaire.
- ▶ La VSR en production est déclenchée après la mise en production du sprint et dure 1 mois.
- ▶ La VSR est prononcée lorsque toutes les anomalies ont été corrigées ou reportées avec accord de l'AFD.

Commandes/ Facturation

- ▶ Les commandes seront émises de manière générale pour un sprint entier (en mode «Sprint») ou à défaut en regroupant les montants associés aux jalons franchis par les demandes (tickets Jira) sur la période considérée (le mois écoulé).
- ▶ Les montants associés à chaque jalon (Sprint ou demande) sont précisés au « CONTRAT » dans le § Règlement du prix.

Le Titulaire produit ou met à jour (liste non exhaustive) :

- Solution développée et testée prête pour installation en recette et démarrage de la recette.

A. Études et spécifications

- Étude d'impact et devis.
- Planning de réalisation.
- Dossier d'Architecture et Dossier d'Exploitation mis à jour (si nécessaire).
- Spécifications fonctionnelles générales.
- Spécifications fonctionnelles détaillées.
- Spécifications techniques détaillées.
- Dossier de réalisation (paramétrages, flux, modèles de données, relations, préconisations, marche nominale/dégradée).

B. Procédures techniques

- Dossier d'installation.
- Dossier et procédure d'exploitation (si nécessaire).
- Procédure de migration (si nécessaire).
- Documentation de gestion de configuration.

C. Tests

- Les différents dossiers de tests : détaillés par pas de tests dans Squash
- Données de tests
- Campagnes de tests et leurs exécutions
- Cela pour les différents types de tests suivants :
 - Tests unitaires
 - Tests d'intégration
 - Tests de recette interne

D. Autres livrables

- Rapport d'audit de code (selon Annexe 6).
- Documents de formation sur demande AFD.

5.7.4. Procédure de suivi

Le suivi du traitement des demandes d'évolutions sont assurées exclusivement dans l'outil ITSM de l'AFD, selon les workflows définis.

5.7.5. Contexte, contraintes et points particuliers

Ce module est activé à la demande de l'AFD.

Modalités de gestion par lot vs gestion par ticket

La gestion des demandes d'évolutions voir de demandes de correction d'anomalies de production a été présentée en modalités « gestion par lot » (en mode sprint). C'est actuellement la modalité privilégiée par l'AFD. Or il se peut que dans un certain laps de temps

inconnu à date l'absence de backlog suffisant ou d'autres raisons pourraient pousser l'AFD à revenir à un mode de gestion des évolutions par « tickets » (un ticket étant une demande d'évolution dans Jira pour le service demande d'évolution). Cela se fera à la demande de l'AFD et le titulaire s'alignera sur cette demande.

En termes de processus de gestion le remplacement de la notion de lot par la notion de ticket doit suffire à décrire le nouveau processus.

Gestion de configuration logicielle

Le titulaire assurera la gestion de la « configuration logicielle » afin de garantir par exemple la séparation des branches dites de « production » afin de gérer les besoins en correctifs urgent et les branches des évolutions / lots en cours de réalisation. **Le titulaire détaillera dans son mémoire technique sa vision de la gestion de configuration logicielle et plus spécifiquement dans ce contexte de gestion par lot.**

Modalités d'implication de l'éditeur

En cas d'évolution portant sur ou impliquant directement la plateforme Bonitasoft en elle-même, le Titulaire doit s'appuyer sur le contrat éditeur souscrit avec Bonitasoft, selon les mêmes modalités décrites dans les modules précédents (Support Niveau 2 et Maintenance Corrective).

Cas particulier : intervention de l'AFD sur un développement

À titre exceptionnel et de manière non systématique, l'AFD se réserve la possibilité de faire réaliser un développement / paramétrage relevant en principe de la maintenance évolutive par ses propres équipes internes, plutôt que par le Titulaire, par exemple dans l'un des cas particuliers suivants :

- Un impératif de délai exceptionnel ne permet pas d'attendre la disponibilité du Titulaire ou le déroulement de son processus habituel de chiffrage et de planification ;
- Le développement concerné présente un caractère stratégique, sensible ou expérimental pour lequel l'AFD souhaite conserver la maîtrise directe ;

Cette faculté ne remet pas en cause le périmètre général de la TMA ni les obligations du Titulaire sur le reste de l'applicatif, et n'a pas vocation à être utilisée de manière récurrente ou à se substituer au fonctionnement normal du marché.

En cas de recours à cette faculté, l'AFD informe le Titulaire et met à sa disposition le développement réalisé. S'appliquent alors les modalités prévues dans le module de prise en charge (section 5.3).

5.7.6. Engagements de services

Les engagements de service applicables à la maintenance évolutive sont définis dans l'« Annexe 2 – Convention de Service ». Ces engagements concernent en particulier (mais pas seulement) :

- ▶ La qualité des livrables logiciel (indicateurs concernant le nombre d'anomalie de recette) ;
- ▶ Les délais de remise et la qualité des devis ;

- ▶ Les délais de livraisons des demandes en recette ;
- ▶ Les délais de livraison et la qualité de la documentation (SFD, STD,...) ;

Le service est assuré en Heures Ouvrées (HO) : du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

5.7.7. Unités d'œuvre

Le cout d'une évolution est basé sur une UO jour (en euros). Il sera donné par le produit entre la charge totale de mise en œuvre de la demande et cette UO jour.

Cette UO jour sera précisée dans la ligne « MAINTENANCE EVOLUTIVE » de l'onglet BPU de l'« Annexe financière ».

Le soumissionnaire détaillera dans l'« Annexe R3 – Méthode d'évaluation des charges » :

- ▶ Les modalités de calcul de l'UO jour ;
- ▶ Les ratios permettant de projeter une charge totale à partir de la charge de développement et tests unitaires ;
- ▶ Les abaques permettant d'évaluer la charge de développement et tests unitaires.

5.8. Expertise technique ou fonctionnelle

5.8.1. Périmètre de services

Ce module permet à l'AFD de solliciter, à la demande, une expertise technique ou fonctionnelle portant sur l'application. L'objectif est d'apporter une analyse approfondie, un diagnostic ou des préconisations circonstanciées sur un sujet donné.

5.8.2. Prérequis

Chaque demande d'expertise fait l'objet d'une étude préalable réalisée par le Titulaire, établie sur la base d'un cahier des charges fourni par l'AFD. Cette étude doit préciser :

- ▶ La qualification de la demande (enjeux, contexte, problématique) ;
- ▶ L'approche méthodologique et la démarche proposée ;
- ▶ Les prérequis techniques et fonctionnels nécessaires à la réalisation de l'expertise ;
- ▶ Le chiffrage détaillé, exprimé en unités d'œuvre.

L'étude tient lieu de devis. Elle est transmise à l'AFD pour validation avant tout démarrage de la prestation.

5.8.3. Prestations attendues

À l'issue de la prestation, le Titulaire remet un rapport d'expertise, pouvant inclure notamment :

- ▶ La description de la méthodologie employée ;
- ▶ L'exposé des constats, analyses et conclusions ;
- ▶ Un plan d'action détaillant :
 - Les actions recommandées ;
 - Un planning de mise en œuvre ;
 - Une estimation des charges et des coûts ;

- Une analyse des risques ;
- Une estimation du ROI ou des gains attendus (le cas échéant).

Une réunion de restitution peut être organisée à la demande de l'AFD.

Si l'expertise conduit à la commande d'une évolution, la charge de cette évolution sera réduite à due proportion des travaux déjà effectués et capitalisés au cours de la phase d'expertise (études ayant conduit à décrire tout ou partie des spécifications par exemple).

5.8.4. Procédure de suivi

Le suivi du traitement des demandes d'évolutions sont assurées exclusivement dans l'outil ITSM de l'AFD, selon les workflows définis.

5.8.5. Contexte, contraintes et points particuliers

Ce module est activé uniquement à la demande de l'AFD et s'applique à tout périmètre applicatif relevant du contrat.

5.8.6. Engagements de services

Les engagements associés au module d'expertise sont définis dans l'« Annexe 2 – Convention de Service ».

Les prestations sont assurées en Heures Ouvrées (HO) : du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

5.8.7. Unités d'œuvre

Deux types de profils sont mobilisés pour la réalisation des expertises :

- ▶ Expert ;
- ▶ Consultant fonctionnel ou Consultant technico-fonctionnel.

Le soumissionnaire précisera pour chacun de ces profils :

- ▶ Les niveaux de séniorité usuels ;
- ▶ Les compétences techniques et/ou fonctionnelles associées ;
- ▶ Les modalités courantes d'intervention.

L'unité d'œuvre est une UO Jour par types de profils.

Deux unités d'œuvre par types de profils peuvent être proposées selon la localisation de référence des profils :

- ▶ Profil Région Parisienne : capacité à intervenir physiquement dans les locaux AFD à Paris sans surcoût,
- ▶ Profil hors Région Parisienne : intervention majoritairement à distance (le Titulaire doit proposer les profils les plus économiquement avantageux lors de l'établissement des devis lorsque la présence sur site n'est pas requise).

Le cout associé à la demande est l'unité d'œuvre concernée multipliée par le nombre de jours d'expertises réalisés pour cette unité d'œuvre.

Les modalités financières applicables sont définies dans la ligne « EXPERTISE TECHNIQUE OU FONCTIONNELLE » de l'onglet BPU de l'«Annexe financière».

5.9. Réversibilité d'une application

5.9.1. Périmètre de services

Ce module a pour objectif d'organiser et d'exécuter le transfert de connaissance d'une application du périmètre géré par le Titulaire vers l'AFD ou un nouveau Titulaire désigné par l'AFD.

Il s'agit d'un module non récurrent, activé ponctuellement, venant compléter les modules opérationnels en vigueur.

Il peut être déclenché simultanément sur plusieurs applications, selon les besoins de l'AFD.

5.9.2. Prérequis

Avant le lancement de la réversibilité, l'AFD :

- ▶ Fournit les contacts des interlocuteurs désignés ;
- ▶ Fixe le cadre contractuel ;
- ▶ Communique le calendrier de la phase de réversibilité.

Le Titulaire remet un devis, établi sur la base du périmètre transmis par l'AFD. Le démarrage effectif intervient uniquement après validation du devis par l'AFD.

5.9.3. Prestations attendues

Le Titulaire réalise, a minima, les prestations suivantes :

A. Organisation et planification

- Proposition d'un planning, d'une organisation et d'une méthodologie adaptées au périmètre de réversibilité.
- Élaboration d'un plan de réversibilité dédié à l'application concernée, incluant étapes, rôles, livrables, calendrier, modalités de transfert.
- Vérification de la compatibilité entre le plan de réversibilité du Titulaire sortant et le plan de prise en charge du Titulaire entrant. En cas de divergence, l'AFD arbitrera.

B. Transfert de connaissances

Exécution complète du transfert de connaissance incluant :

- Production des supports de présentation.
- Sessions de présentation / Sessions de formation.
- Travaux en binôme (observation puis intervention sous contrôle),
- Démonstrations et Walkthrough.
- Toutes autres modalités jugée pertinente par le Titulaire ou l'entrant.

C. Livrables attendus

(Liste non exhaustive)

- Planning détaillé de la phase.
- Plans d'activités et liste consolidée des tickets associés à l'application.

- Réévaluation de la complexité de l'application au moment de la réversibilité.
- Supports des sessions de formation et de présentation.
- Propositions d'exercices de mise en œuvre.
- Documentation fonctionnelle et technique complète, incluant description de l'application, dossier d'architecture, documentation d'exploitation, documentation d'intégration et de développement.
- Évaluation de la qualité du transfert de connaissances par le Titulaire sortant.
- Procès-Verbal de fin de service régulier (PVFSR) actant la fin de responsabilité du Titulaire sur l'application.

D. Instances de suivi

- Organisation d'un comité de suivi hebdomadaire réunissant le responsable applicatif AFD, le Titulaire sortant et le Titulaire entrant au besoin.

5.9.4. Contexte, contraintes et points particuliers

Ce module est non récurrent et peut être activé à tout moment pendant la durée du marché. Les engagements et pénalités du marché continuent de s'appliquer tant que le Titulaire reste responsable de l'application.

La responsabilité du Titulaire prend fin uniquement à compter de la signature du Procès-Verbal de fin de service régulier, établissant la clôture officielle de la réversibilité.

5.9.5. Unités d'œuvre

L'Unité d'Œuvre de ce module est un forfait unique défini en fonction du niveau de complexité lié à la réversibilité de l'application.

L'AFD propose la classification suivante :

Niveau de complexité	Durée indicative des sessions de formation
Cas simple	1 à 2 jours
Cas moyen	3 à 5 jours
Cas complexe	6 à 8 jours

Le nombre de jour ici précisé adresse la durée des sessions de formation données (dans leur globalité).

Les unités d'œuvre sont détaillées dans la ligne « REVERSIBILITE D'UNE APPLICATION... » de l'onglet BPU de l'« Annexe financière ».

5.10. Réversibilité du service de TMA

5.10.1. Périmètre de services

L'objectif de la phase de réversibilité est d'assurer le transfert des compétences du titulaire dans son rôle de tiers-mainteneur, soit en interne à l'AFD soit au Prestataire succédant au titulaire et qui prendra en charge de la TMA.

L'AFD notifie le démarrage de la réversibilité 1 mois avant sa date effective. Ce préavis permet au Titulaire sortant d'ajuster son dispositif et de finaliser les préparatifs.

La réversibilité démarre au minimum 3 mois avant l'échéance du marché, sauf cas de transférabilité anticipée.

La réversibilité constitue une période de service régulier, durant laquelle les engagements contractuels doivent être intégralement respectés.

La réversibilité est un mécanisme bilatéral dont la faisabilité doit être réévaluée chaque année afin de garantir qu'à l'échéance du marché, la continuité du service soit assurée sans rupture de qualité.

Cela est mis en œuvre en vérifiant la disponibilité, la qualité et la bonne mise à jour du plan de réversibilité.

5.10.2. Prestations attendues

A. Plan de réversibilité – Rédaction initiale

Durant la phase de prise en charge, le titulaire rédigera un plan de réversibilité détaillé comprenant notamment :

- Les conditions de lancement de la réversibilité.
- La liste exhaustive des éléments à transférer.
- Le planning détaillé de la réversibilité (sur la base d'une date de lancement théorique).
- La description de l'organisation de la réversibilité (acteurs, rôles, ...).
- La méthodologie mise en œuvre.
- L'intégration des équipes de l'AFD et du Repreneur dans la réversibilité.
- L'organisation des activités pour que la continuité des prestations soit assurée pendant la réversibilité.
- Les actions du titulaire pour assurer la réversibilité.
- Les modes de transfert des connaissances, des données et des livrables.
- La description des formations nécessaires pour que l'AFD ou le repreneur puissent reprendre à leur compte les prestations du Prestataire ainsi que les pré-requis nécessaires pour le personnel qui suivra ces formations.
- La coordination, le suivi et le contrôle du déroulement de la réversibilité entre le Prestataire, l'AFD et le Repreneur.
- La définition et les modalités de mise en œuvre de la réversibilité.
- Les conditions de fin de réversibilité.
- Les modalités de restitution des documents moyens techniques et données d'AFD.

B. Actualisation du plan de réversibilité

- Mise à jour annuelle du plan de réversibilité par le Titulaire sortant.
- Validation du plan actualisé en comité de pilotage.

C. Phase d'initialisation (au déclenchement de la réversibilité)

- Revue détaillée du plan de réversibilité pour l'adapter :
 - Aux directives de l'AFD,
 - Au contexte applicatif réel,

- Aux besoins du Titulaire entrant tels que validés par l'AFD.
- Proposition d'un dispositif détaillé : sessions de transfert, contenus, modalités pédagogiques, durée, exercices pratiques, etc.
- Vérification par l'AFD de la cohérence et compatibilité entre le plan du Titulaire sortant, le plan de prise en charge du Titulaire entrant. Arbitrage par l'AFD en cas d'écart.

D. Transfert de connaissances

- Exécution de l'ensemble des actions de transfert :
 - Sessions de présentation,
 - Formations ciblées,
 - Travaux en binôme (observation puis intervention sous contrôle),
 - Démonstrations, walkthrough, ateliers techniques.
- Évaluation régulière de la montée en compétences du Titulaire entrant, avec remontée des résultats à l'AFD.
- Les critères d'évaluation sont définis dans le plan de réversibilité.

E. Livrables attendus

(liste non exhaustive)

- Plan de réversibilité mis à jour.
- Planning consolidé et plans d'activités des applications concernées.
- Tous les supports de formation et présentation utilisés.
- Propositions d'exercices de mise en œuvre.
- Documentation complète et à jour sur :

L'application (fonctionnelle, technique, exploitation, paramétrage),

Les environnements de développement, intégration et tests.

- PV de fin de service régulier, marquant la fin de responsabilité du Titulaire sortant sur le périmètre.
- La liste exhaustive des livrables est définie dans le Plan de Réversibilité du Titulaire sortant.

5.10.3. Procédure de suivi

L'AFD met en place, en coordination avec les deux Titulaires, une cellule de pilotage de la réversibilité, chargée de superviser et d'ajuster les opérations.

Le dispositif minimal de gouvernance comprend :

- ▶ 1 comité de pilotage mensuel dédié ;
- ▶ 1 comité de suivi opérationnel hebdomadaire.

Le Titulaire sortant rend compte des activités menées, des difficultés rencontrées, des risques identifiés et des plans d'actions associés.

5.10.4. Engagements de services

Le Titulaire sortant :

- ▶ Demeure pleinement responsable de l'exécution des prestations jusqu'à la fin formelle de la réversibilité ;

- ▶ Doit maintenir un niveau de documentation conforme aux engagements de qualité du contrat ;
- ▶ Garantit que la reprise par un tiers pourra se faire sans interruption ni dégradation du service ;
- ▶ Accepte que l'AFD puisse diligenter à tout moment un audit du plan de réversibilité (après la phase de prise en charge initiale).

L'ensemble des engagements (SLA, qualité, délais) continue de s'appliquer sans interruption pendant toute la durée de la réversibilité.

5.10.5. Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre du module est un forfait unique couvrant toute la période de réversibilité. Les modalités financières de ce forfait sont définies dans la ligne « REVERSIBILITE DU SERVICE DE TMA » de l'onglet BPU de l'« Annexe financière » et doivent être décomposées dans l'« Annexe R3 – Méthode d'évaluation des charges de maintenance », au chapitre Réversibilité.

6. Qualité de service

6.1. Plan d'assurance qualité

Le titulaire est responsable de l'élaboration et de la mise à jour du Plan d'Assurance Qualité (PAQ), garant de l'organisation, des modalités d'exécution et du contrôle du déroulement de la prestation.

Le PAQ spécifie notamment la responsabilité du titulaire dans les domaines suivants :

- ▶ Contenu des prestations et moyens mis en œuvre par le titulaire ;
- ▶ Responsabilités respectives, organisation et rôles des acteurs impliqués (RACI) ;
- ▶ Modes et règles mis en œuvre pour l'exécution des travaux (règles applicables en cas d'incidents, protocoles de mise en exploitation d'applications, mise en place de nouvelles procédures, ...) ;
- ▶ Processus opérationnels, transverses et contractuel mis en place. Ces processus doivent naturellement s'intégrer aux processus AFD existants décrits dans l'« Annexe 3 - Description des processus » ;
- ▶ Tableaux de bord ou de synthèse fournis.

Une première version du PAQ sera livrée en fin de prise en charge.

Le PAQ est revu et validé par l'AFD et fera l'objet de revues annuelles dans le cadre de la politique de la revue documentaire périodique du contrat.

Il pourra faire l'objet de modifications partagées pour prise en compte de l'évolution du SI de l'AFD dans le temps.

Un template est proposé par l'AFD, il fera référence (document « Annexe 5 – Modèle de plan d'Assurance Qualité TMA »), les soumissionnaires pourront enrichir ce template au besoin, **s'ils envisagent des modifications majeures cela sera indiqué dans leur réponse technique.**

6.2. Suivi de la qualité des services et livrables

Le titulaire est tenu dans le cadre de son rôle de maîtrise d'œuvre de suivre et de prendre toutes dispositions préventives et correctives nécessaires pour maintenir la qualité des livrables et services qui lui sont demandés.

Les soumissionnaires détailleront dans leur réponse techniques les méthodologies maîtrisées et mise en œuvre en termes de contrôle qualité dans le cadre de leur livraisons documentaires et logicielles en particulier.

Un focus particulier sera mis sur le sujet des tests dans l'analyse des réponses, aussi bien dans :

- ▶ Les paragraphes dédiés au service ;
- ▶ Ce chapitre au travers par exemple d'une approche transverse abordant les aspects processus et outillages.

Il est également tenu de fournir les services suivants (déjà abordés dans le cadre des services de support N2 et correctifs).

- ▶ Contribution à l'enrichissement de la base de connaissances du support des applications (procédures de contournement ou de résolution d'incidents connus, réponses aux questions récurrentes) ;
- ▶ Exploitation des statistiques relatives aux incidents et aux demandes d'assistance récurrents sur les applications, et propositions d'actions de maintenance courante ou évolutive.

6.3. Gestion documentaire

Le titulaire assure une maintenance complète et immédiate de la documentation applicative. Il s'organise pour garantir la cohérence et l'intégrité de cette documentation suivant le RACI ci-dessous. Cette documentation sera fournie en langue française.

Le schéma suivant indique les rôles et les responsabilités des intervenants pour la documentation de référence :

Type	Code	Nom du document / Description	Réalise	Approuve	Consulté	Informé
Fonctionnel	SFG/EDB	Spécifications fonctionnelles générales (ou Expression de Besoin)	AFD			
	SFD	Spécifications Fonctionnelles Détaillées	Titulaire	AFD		
	BPMN	Modèles	Titulaire	AFD		
	REC / DTR	Référentiel de recette fonctionnelle (Dossier de tests de recette)	AFD et titulaire (sur leurs périmètres respectifs)			Titulaire / AFD
	MUT	Manuel utilisateurs	AFD réalise mais peut déléguer au titulaire (commande). L'AFD validera le livrable dans ce cas.			
	MAF	Manuel d'administrateur fonctionnel	AFD réalise mais peut déléguer au titulaire (commande). L'AFD validera le livrable dans ce cas.			
	FORM	Supports de formation	AFD réalise mais peut déléguer au titulaire (commande). L'AFD validera le livrable dans ce cas.			
Technique	DAT	Dossier d'Architecture Technique	Titulaire	AFD		
	STD	Spécifications techniques détaillées	Titulaire			AFD
	DPA	Dossier de Paramétrage	Titulaire			AFD
	DTI	Dossier de Tests d'Intégration ou Référentiel des tests techniques (Comprend les tests unitaires, les tests de non-régression, de performance et d'intégration.)	Titulaire			AFD
	DIS	Dossier d'installation (préparation à la mise en production) et de préparation à l'exploitation	AFD (avec appui du titulaire ou des livrables Titulaire)			Titulaire / AFD
	DEX	Dossier d'Exploitation	AFD (avec appui du titulaire ou à partir des livrables Titulaire)			Titulaire / AFD

6.4. Audits

Le titulaire est tenu d'accepter et de participer tout au long de la prestation à des actions d'audit menées par l'AFD ou par toute personne mandatée par l'AFD ou par les autorités de contrôle de l'AFD (tutelle, ACPR), dans le respect des délais qui seront définis.

Les audits peuvent être effectués sur tout ou partie des éléments de la prestation, selon différentes thématiques : opérationnelles, contractuelles, métiers, techniques, documentaires ...

Quelques exemples de sujets non exhaustifs :

- ▶ La base des tickets d'incidents ;
- ▶ Le code des applications ;
- ▶ La complétude et la tenue à jour de la documentation (spécifications, bases de connaissances, consignes d'exploitation, ...) ;
- ▶ Respect du PAQ et des procédures associées ;
- ▶ Evolutions / maintenances effectuées sur les applications ;
- ▶ Le respect des planifications ;
- ▶ Audit cyber sécurité ;
- ▶ Audit PCA ;
- ▶ Audit sûreté ;
- ▶ ...

6.5. Obligation de conseils

L'AFD attend du titulaire qu'il soit proactif sur les solutions à apporter et joue un rôle de conseil pour l'accompagner :

- ▶ Dans sa démarche d'optimisation et d'amélioration continue pour mettre en œuvre, mesurer et faire évoluer les processus permettant d'atteindre les objectifs de qualités de l'AFD ;
- ▶ Dans l'adaptation aux évolutions technologiques du marché ;
- ▶ Dans l'amélioration et la rationalisation du patrimoine applicatif ;
- ▶ Dans l'efficacité des relations avec les éditeurs (Bonitasoft en particulier) ;
- ▶ Dans son évolution, en étant à l'écoute des nouveaux besoins de l'AFD ;
- ▶ Dans la production et l'exploitation des retours d'expérience, principale source de l'amélioration continue.

Cette obligation de conseil et d'amélioration continue s'exerce à 3 niveaux :

- ▶ Dans le cadre des activités de maintenance et de mise en œuvre de projets inclus dans le périmètre du contrat ; en particulier, en cas de demande d'évolution qui ne serait pas souhaitable ou aurait des impacts négatifs sur les performances du SI, l'AFD attend du titulaire qu'il réagisse et alerte sur les impacts en question.
- ▶ Plus globalement sur l'utilisation du système d'information, et sur le plan technique (maintien à l'état de l'art) ;
- ▶ Dans le cadre des processus métiers liés aux briques du systèmes d'information concernés par le contrat.

Le titulaire présentera ses propositions à l'occasion des Comités Stratégiques. Il aura également la possibilité de faire des propositions lors des Comités de Pilotage TMA.

7. Principe de fonctionnement de la convention de service

Les engagements de niveau de service demandés sont décrits dans l'« Annexe 2 – Convention de Service ».

7.1. Applicabilité

La convention de service est amendable d'un commun accord durant la vie du contrat, ainsi que les données liées au chiffrage (abaques et ratios en particulier).

Dans les 2 cas en cas de désaccord c'est la version précédente qui restera la version de référence.

Durant la phase probatoire, les indicateurs seront calculés mais les pénalités ne seront pas appliquées.

Au démarrage de la phase de service régulier, cette convention s'appliquera pleinement et les pénalités pourront être appliquées, et ce durant toute la durée du service régulier et jusqu'à la fin de la réversibilité marquant la fin du contrat.

En complément des informations partagées dans cette annexe, quelques précisions sont apportées ci-dessous (il ne s'agit pas d'un descriptif détaillé de chaque indicateur ou situations possibles) :

7.2. Valeurs cibles

Les délais de traitement et les caractéristiques des tickets (sévérité, urgence, ...) sont fournies dans l'onglet « délais de traitement » de l'« Annexe 2 – Convention de Service ».

7.3. Support de Niveau 2

Le degré d'urgence de la demande est fixé par l'AFD à la création du ticket. Celui-ci peut être lié à une urgence opérationnelle suite à un incident, mais il peut aussi être lié à une urgence « métier » (demande d'information ou autre).

7.4. Maintenance corrective

En cas d'anomalie bloquante si un contournement faisant cesser le caractère bloquant et opérationnellement acceptable par les utilisateurs peut être mis en place, l'anomalie bloquante originelle sera fermée et une anomalie non bloquante sera créée et suivie jusqu'à résolution définitive de l'anomalie et retour à la situation nominale.

7.5. Qualité des devis

Concernant la non qualité d'un devis, le demandeur informera la TMA de son refus du devis en le motivant. Si son refus est lié à une modification des besoins, ce refus ne sera pas considéré comme une non qualité du devis et ne sera pas pris en compte dans l'indicateur correspondant.

7.6. Modalités d'appréciation des périodes pénalisables

Les modalités liés aux périodes de services (périodes rouges et vertes) sont détaillées dans l'« Annexe 2 – Convention de Service ».

8. Dispositif de sécurité

8.1. Exigences PAS

L'AFD est un établissement public industriel et commercial et une société de financement. A ce titre, l'AFD est notamment soumise à la réglementation bancaire et aux règles édictées par l'Etat en matière de SSI.

En raison des liens de l'AFD avec deux ministères régaliens, son système d'information est homologué au niveau « DIFFUSION RESTREINTE », conformément aux exigences de l'Instruction Générale Interministérielle relative à la Protection des Systèmes d'information Sensibles n°901/SGDSN/ANSSI (l'« **Instruction 901** ») et de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (« **PSSIE** »).

Dans son article 16 relatif à l'externalisation, l'Instruction 901 prévoit qu'en cas d'externalisation d'une prestation qui met en œuvre un système d'information Diffusion Restreinte, l'entité et son prestataire tiennent compte des recommandations figurant dans le guide de l'ANSSI relatif à l'externalisation.

Ce Guide de l'ANSSI, « Maitriser les risques de l'infogérance – Externalisation des systèmes d'information », prévoit à son article 2.1.1 : « Il convient de s'assurer que l'ensemble des lieux d'hébergement (site principal, site(s) de secours, de sauvegarde, etc.) répondent d'une part aux exigences de sécurité du donneur d'ordres, et d'autre part aux obligations légales et réglementaires, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel. Il en va de même des sites de télémaintenance s'ils peuvent accéder aux données. »

Par ailleurs, l'article 5.6 de cette même ordonnance prévoit que les lieux d'hébergement des données doivent satisfaire aux exigences de sécurité du donneur d'ordres et aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à la protection des données personnelles. Le prestataire doit communiquer la liste de tous les lieux de stockage de données (site d'hébergement principal, site(s) de secours, etc.). Si la faisabilité technique de cette exigence peut s'avérer délicate dans le cadre d'architectures distribuées, il peut être demandé au prestataire d'être en mesure de localiser, a posteriori, et non en permanence, le lieu de stockage des données, en particulier suite à un incident. Ces obligations doivent également être respectée en cas de recours au « télétravail ».

Le prestataire s'engage à respecter toutes les règles et consignes de sécurité, écrites ou orales, que lui communiquera l'AFD pour l'exercice du service rendu. Il en assurera, si nécessaire, la transmission à ses employés intervenant sur la prestation et s'assurera de leur engagement à respecter les exigences de sécurité de l'AFD comme si c'étaient celles de leur employeur.

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour la sécurité et la confidentialité des données, des logiciels et des documents. Le titulaire appliquera l'ensemble des exigences

exposées dans l'« Annexe - Sécurité » du CONTRAT ainsi que l'ensemble des règles et consignes de sécurités AFD.

Le soumissionnaire présentera sa politique en termes de gestion de la sécurité et de la confidentialité dans l'annexe du cadre de réponse prévue à cet effet (Annexe « R1 - Plan d'Assurance Sécurité »).

8.2. Exigences de continuité

Le titulaire doit mettre en place un **Plan de Continuité d'Activité (PCA)** garantissant la disponibilité des services de TMA en cas d'incident majeur ou de crise.

À ce titre, il s'engage à :

- ▶ Fournir un PCA complet à la fin de la prise en charge, incluant : analyse des risques, scénarios de défaillance, mesures de prévention, procédures de bascule et de reprise, modalités de fonctionnement en mode dégradé.
- ▶ Respecter les niveaux de service de continuité, notamment un RTO et un RPO conformes aux attentes du client, et assurer la redondance des ressources nécessaires au maintien des opérations critiques.
- ▶ Tester le PCA au moins une fois par an, incluant la bascule, la reprise d'activité et la mobilisation de la cellule de crise ; fournir un rapport détaillé sous 15 jours.
- ▶ Mettre à jour le PCA annuellement ou après toute évolution majeure impactant les services.
- ▶ Gérer les situations de crise : alerter immédiatement le client, activer le dispositif de gouvernance de crise, tenir une communication régulière, et produire un rapport d'incident complet.

Garantir la résilience et la sécurité des environnements TMA, vérifier l'intégrité des sauvegardes et s'aligner sur les bonnes pratiques ISO 22301 / ISO 27001.

8.3. Indicateurs / suivi

La bonne prise en compte des exigences de sécurité sera suivie au travers d'indicateurs tels que (liste non exhaustive) :

- ▶ Tenue à jour du registre des ressources et des comptes ;
- ▶ Le suivi des formations à la sécurité informatique mais aussi aux démarches anticorruptions, RGPD, LCB-FT, IA, PCA par exemple ;
- ▶ Sécurité des postes de travaux ;
- ▶ Tests PCA ;
- ▶ Résultats des audits cast.

Ces indicateurs seront suivi dans les différents comités et dans le comite de pilotage en particulier.

9. Modalités financières

La TMA doit permettre à la fois une réduction des coûts de fonctionnement et une meilleure prédictibilité budgétaire.

Les unités d'œuvres sont décrites dans chaque paragraphe de description des prestations et seront valorisées dans l'« Annexe financière ».

Le soumissionnaire s'attachera à fournir une vision claire et précise du détail des éléments qui composent la proposition financière. Il fournira en particulier les critères permettant de calculer les coûts annoncés (abaques utilisées, hypothèses de valorisation, etc.) à l'aide entre autres de l'annexe proposée : « Annexe R3 - Méthode d'évaluation des charges de maintenance » ;

9.1. Pilotage des prestations

Le pilotage transverse sera en particulier inclus dans les prestations « Support » et « Maintenance corrective ».

Le pilotage spécifique des prestations à la demande sera inclus dans les devis des tickets concernés.

Les soumissionnaires prendront soin de ne pas valoriser plusieurs fois les mêmes coûts.

9.2. Astreintes

- ▶ Le coût des astreintes (nuit et week-end) qui pourront être mises en place ponctuellement à la demande en renseignant le taux horaire dédié dans l'« Annexe financière » des coefficients à la plage d'intervention (nuit / week-end / jour férié...) dans l'« Annexe R3 - Méthode d'évaluation des charges de maintenance » ;
- ▶ Le coût des interventions HNO pourra par exemple être valorisé dans le document « Annexe R3 - Méthode d'évaluation des charges de maintenance » sur la base de valeur telle que l'UO jour proposé pour la maintenance évolutive ramené à un taux horaire et multiplié par le coefficient « astreintes » vu ci-dessus à proposer dans « Annexe R3 - Méthode d'évaluation des charges de maintenance ».

9.3. Volumétrie d'activités

Les volumes d'activités applicatives (actuellement en production) sont donnés dans l'« Annexe 8 – Fiche descriptive de l'application VERSO ».

Ces volumétries sont fournies à titre estimatif et ne constituent pas un engagement.

Les volumes indiqués dans l'onglet DQE ont vocation à servir de base d'évaluation et de comparaison des offres. Elles ne constituent pas un engagement de la part de l'AFD.

9.4. Achat et maintenance des licences

Maintenance des licences

L'AFD dispose de licences perpétuelles. La contractualisation et le paiement de la maintenance des licences par l'éditeur est sous-traitée au Titulaire. Les soumissionnaires préciseront le prix annuel de cette maintenance dans la ligne « Maintenance éditeur » de l'« Annexe financière ». Le Titulaire retenu soumettra chaque année un devis pour le financement de cette maintenance annuelle sur la base des prix indiqués dans sa réponse à la consultation. L'AFD passera commande annuellement sur la base de ce devis.

En cas de besoin de l'AFD d'acheter de nouvelles licences, la charge revient au Titulaire de procéder à l'achat des licences auprès de l'éditeur et à leur revente à l'AFD.
Le titulaire soumettra annuellement à l'AFD un devis d'achat / revente de licences.

A noter que dans le contrat existant avec le Titulaire en place, l'éditeur facture au nombre d'environnements (et non de licences utilisateurs). Une nécessité d'achat de licences pourrait se présenter si par exemple l'AFD devait ajouter un nouvel environnement.

10. Annexes

Sont fournis avec le CCTP les éléments suivants :

10.1. Les annexes du CCTP

Annexe 1 - Organisation et évolution du SI
Annexe 2 - Convention de Service
Annexe 3 – Description des processus
Annexe 4 - Cadre Technologique - Compléments
Annexe 5 – Modèle de Plan d'Assurance Qualité TMA
Annexe 6 – Environnements
Annexe 6 bis – Gestion des environnements
Annexe 7 - Cadre de Référence Technique SI
Annexe 8 – Fiche descriptive de l'application VERSO

10.2. Le cadre de réponse

Annexe R0 - Cadre de réponse technique
Annexe R1 - Plan d'Assurance Sécurité
Annexe R2 - Plan de continuité d'activité
Annexe R3 - Méthode d'évaluation des charges de maintenance
Annexe R4 - Plan de prise en charge
Annexe R5 - Plan de réversibilité
Annexe R6 - Questionnaire E&S - Clauses Environnementales & Sociales
Annexe R7 – Exigences Sécurité
Annexe R8 – Cas pratique

Il est attendu que la réponse des soumissionnaires respecte le format de ce cadre de réponse.
Les fichiers listés ici contiennent des informations complémentaires.