

PROJET COFINANCE PAR LE FONDS SECURITE INTERIEURE

DIRECTION GENERALE DES ETRANGERS EN FRANCE

**DIRECTION DU NUMERIQUE
SOUS-DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

**Accord-cadre relatif à la refonte et la maintenance de la partie
française du système EURODAC (PFSEIII).**

Le présent CCTP comporte les annexes suivantes :

Annexe 1	Découpage des prestations et des livrables (DPL)
Annexe 2	Etude réglementaire
Annexe 3	Indicateur et mesure de la qualité de service
Annexe 4	Description des modules de la solution cible

Table des matières

I.	CONTEXTE DU MARCHÉ	6
1.1	Historique	6
1.2	Dispositions a la date de publication de l'accord-cadre.....	6
1.3	Les dispositions à venir.....	7
1.4	Opportunités du projet	8
II.	OBJET et decoupage de l'accord cadre.....	9
2.1	Objet.....	9
2.2	Découpage des prestations	9
III.	ENJEUX DU MARCHÉ.....	10
3.1	Quatre phases au cours du marché avec des besoins différents.....	10
3.2	Contraintes liées au marché de matériels biométriques.....	11
3.3	Contraintes imposées par l'incertitude du calendrier de l'adoption du règlement EURODAC-III	11
3.4	Présentation de LA DGEF – maîtrise d'ouvrage du projet	12
3.5	Présentation de la DNUM -maîtrise d'œuvre du SI	12
3.6	Contraintes du projet.....	13
IV.	DESCRIPTION DU SYSTEME.....	13
4.1	Reprise des fonctionnalités actuelles	13
4.2	Descriptif de la refonte de la PFSE.....	14
V.	L'évolution vers eurodac III.....	14
VI.	DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS.....	15
6.1	Lieux d'exécution des prestations et préservation de la confidentialité.....	15
6.2	Rôles et responsabilités.....	16
6.3	Equipe du titulaire	16
6.4	Gestion des compétences et continuité des prestations	17
6.5	Gouvernance	18
6.6	Dossier de pilotage, tableaux de bord et indicateurs.....	21
6.7	Livrables documentaires	22
6.8	Valeur ajoutée et devoir de conseil du titulaire	23
6.9	Qualité du logiciel.....	24
6.10	Sécurité des systèmes d'information (SSI).....	24
6.11	Plan d'assurance QUALITE (PAQ).....	24
6.12	Plan Assurance sécurité (PAS)	26
6.13	Obligation d'information et de conseil.....	26
6.14	Les ressources informatiques	26
6.15	Cadre de cohérence technique.....	26
6.16	Les référentiels et règlements généraux	27
6.17	Formalisation des opérations de vérification	27
VII.	Cadre méthodologique de la construction de PFSE-III	27
7.1	Démarche générale de construction.....	27

7.2 Etape de conception technique et de développement selon la démarche Agile	28
7.2.3 Les cérémonies agiles	32
7.2.4 Vitesse	33
7.3 Étape de conception et de développement en cycle en V.....	33
7.4 étape d'intégration en environnements de tests	33
7.5 étape de vérification (VA, VSR)	34
7.6 Principes de gestion technique	35
7.7 Approche UX en continue	37
7.8 Optimisation des TTC et TTR	37
7.9 Démarche de tests, d'intégration et déploiement en continue.....	37
7.10 Mesure de la performance (métriques).....	38
7.11 Engagement du titulaire	38
7.12 Gestion des risques	38
7.13 Audit de sécurité du logiciel et de son environnement	39
7.14 Démarche d'homologation	39
7.15 Règles spécifiques du dispositif humain.....	39
7.16 LES EXIGENCES	41
VIII. description des prestations.....	49
8.1 PRESTATION 1 : INITIALISATION ET PRISE DE CONNAISSANCE.....	49
8.2 PRESTATION 2 : CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT DE LA PFSE III	51
8.3 PRESTATION 3 : ETUDES ET EXPERTISES	56
8.4 PRESTATION 4: FORMATION	58
8.5 PRESTATION 5 : MAINTENANCE CORRECTIVE ET MAINTIEN EN CONDITION DE SECURITE	59
8.6 PRESTATION 6 : ASSISTANCE A L'INSTALLATION ET AU RACCORDEMENT D'ENVIRONNEMENTS.....	62
8.7 PRESTATION 7 : MAINTENANCE EVOLUTIVE ET ADAPTATIVE	63
8.8 PRESTATION 8 : REVERSIBILITÉ ET TRANSFERT DES ACQUIS	65
9.1 ANNEXE I – Découpage des prestations et des délais	66
9.2 ANNEXE II – etude reglementaire.....	66
9.3 Annexe III- INDICATEURS ET MESURE DE LA QUALITÉ DE SERVICE.....	67
9.4 Annexe IV – DESCRIPTION DES MODULES DE LA SOLUTION CIBLE	67

GLOSSAIRE

ANEF	Administration Numérique pour les Etrangers en France
AMOA	Assistance à Maîtrise d’Ouvrage
AMOE	Assistance à Maîtrise d’Œuvre
Backlog	Ensemble des besoins recueillis et priorisés par le PO pour créer le produit cible désiré.
BDD	Behavior-driven development, Programmation pilotée par le comportement
CCAP	Cahier des clauses administratives particulières
CCTP	Cahier des clauses techniques particulières
CCT	Cadre de Cohérence Technique
CNIL	Commission Nationale de l’Informatique et des Libertés
CRA	Centre de rétention administrative
DA	Direction Asile de la DGEF
Data Lake	Lac de données (ou data lake en anglais) est un espace de stockage global des informations présentes au sein d’une organisation.
DC	Déploiement contenu
DCE	Dossier de consultation des entreprises
DevOps	Ensemble de pratiques et d’outils, qui permettent d’automatiser et d’intégrer les processus entre les équipes de développement et des opérations informatiques.
DGEF	Direction Générale des Etrangers en Frances
DNUM	Direction du Numérique
Epic	(Epopée) est définit comme un niveau supérieur à la <i>feature</i> .
ESP	« European Search Portal » : portail unique d’accès au système européen
Feature	(fonction) est un ensemble de <i>User Stories</i> (US)
FSI	Forces de sûreté intérieure
GUDA	Guichet Unique des Demandeurs d’Asile
MCO	Maintien en condition opérationnelle
MCS	Maintien en condition de sécurité
MI / MIOM	Ministère de l’intérieur / Ministère de l’intérieur et des outres mer
MOA	Maître d’ouvrage

MOE	Maître d'œuvre
PAF	Police aux frontières
PAN	Point d'Accès National
PAQ	Plan d'assurance qualité
PAQS	Plan d'assurance qualité sécurité
PO	Product Owner, chef de projet en mode agile
POKER PLANNING	Mode d'estimation de l'effort de développement d'une fonctionnalité selon la méthode Agile SCRUM.
PV	Procès-verbal
Release	Une <i>release</i> est une nouvelle version du produit, livrée aux utilisateurs et destinée à être mise en production. Elle est le résultat de plusieurs sprints.
RPT	R ressortissant de pays tiers
SIE	Système d'Information Européen
SPADA	Structure du Premier Accueil des Demandeurs d'Asile
SSI	Sécurité des Systèmes d'Information
TMA	Tierce Maintenance Applicative
TDD	Test-Driven Development : développement piloté par les tests
User story (US)	<p>Une user story est une phrase simple, exprimée dans un langage commun et permettant de décrire avec suffisamment de précision le contenu d'une fonctionnalité à développer. La phrase contient généralement trois éléments descriptifs de la fonctionnalité : Qui ? Quoi ? Pourquoi ? Elle peut être formalisée comme suit : « En tant que <qui>, je veux <quoi> afin de <pourquoi> ».</p> <p>Une user story traduit le point de vue métier.</p>
VA	Vérification d'aptitude
VIS	Visa information system : Système d'information sur les visas -
VSR	Vérification de service régulier

I. CONTEXTE DU MARCHÉ

1.1 HISTORIQUE

En 2002, le ministère de l'intérieur s'est doté d'un dispositif conforme aux normes EURODAC, permettant de collecter les empreintes des demandeurs d'asiles et d'échanger avec le système central européen.

Par règlement (UE) N°603/2013 du 26 juin 2013 du parlement européen et du Conseil, le système EURODAC a été modifié afin de contribuer à déterminer, par le biais d'une comparaison des empreintes digitales du demandeur, l'Etat membre responsable de l'examen d'une demande d'asile, introduite dans un des Etats membres, aux fins d'application du règlement (UE) N° 604/2013 du parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 dit « Dublin III ».

Aussi, il a été créé sous l'autorité de la Commission européenne, un site central chargé de gérer une base de données centrale et équipé d'un système automatisé d'identification d'empreintes digitales (AFIS).

La Partie Française du Système Eurodac (PFSE) assure la transmission sous le format numérique, des empreintes (10 doigts par empreintes roulées et à plat selon la norme Eurodac) au central Eurodac et permet leur consultation par les préfectures et les services de police et de gendarmerie après validation par le Point d'Accès National (PAN). Le système PFSE ne comporte pas de matcher 1: N

Le système central européen stocke les empreintes transmises par les Etats membres, effectue les comparaisons rendues nécessaires par les recherches des Etats membres et renvoie les résultats correspondants.

Pour assurer le fonctionnement du système, les empreintes sont acquises et numérisées dans chaque Etat membre et répondent aux normes communes du système EURODAC.

Chaque Etat membre ainsi que la Norvège, l'Islande, la Suisse et le Liechtenstein ont mis en place un dispositif de collecte et de transmission des empreintes, compatible avec le système EURODAC.

En outre, ce système a été adapté en 2015 pour la prise en compte de l'évolution dite « EURODAC-II » (partir 20 juillet 2015, date d'application du règlement (UE) N°603/2013 du 26 juin 2013 du parlement européen et du Conseil relatif à la création d'EURODAC).

1.2 DISPOSITIONS A LA DATE DE PUBLICATION DE L'ACCORD-CADRE

A la date de publication de l'accord-cadre, la partie française du système EURODAC (PFSE) transmet à l'unité centrale européenne (UC) les empreintes collectées en France afin que cette dernière procède aux comparaisons d'empreintes de manière à s'assurer qu'un même demandeur d'asile n'a pas déjà formulé une ou plusieurs demandes dans un autre Etat membre.

Le Point d'accès Eurodac (PAN) situé en administration centrale (DGEF) vérifie et confirme les résultats positifs renvoyés par le système central Eurodac

Environ une centaine de bornes au total sont connectées au système central.

Les fonctions principales de la PFSE A la date de publication de l'accord-cadre sont les suivantes :

- Transmission des données dactyloscopiques relevées sur les bornes vers le système central Eurodac,
- Réception des accusés de réception du système central Eurodac ,
- Réception des fichiers correspondant aux résultats positifs des comparaisons d'empreintes effectuées par le système central,
- Adjudication des résultats positifs par le PAN,
- Affichage des résultats d'adjudication sur un portail dédié, à destination des services signalisateurs (préfectures et services de police et de gendarmerie),
- o Opérations de mise à jour de la base de données Eurodac,

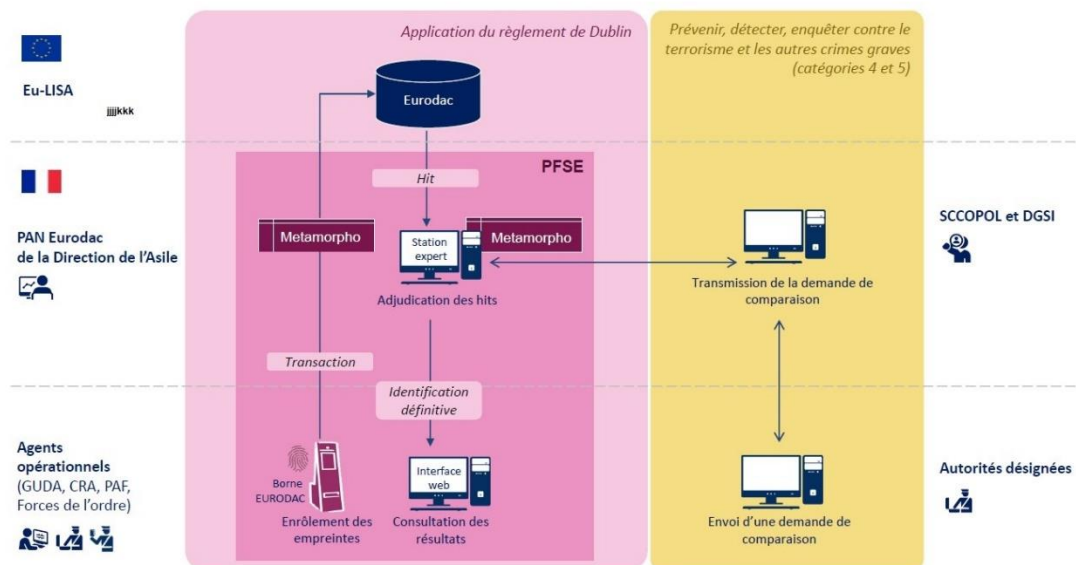


Figure 1 : Schéma global EURODAC

EURODAC permet d'enregistrer et de comparer des empreintes. Au total six (6) catégories d'empreintes peuvent être enrôlées et transmises vers celui-ci.

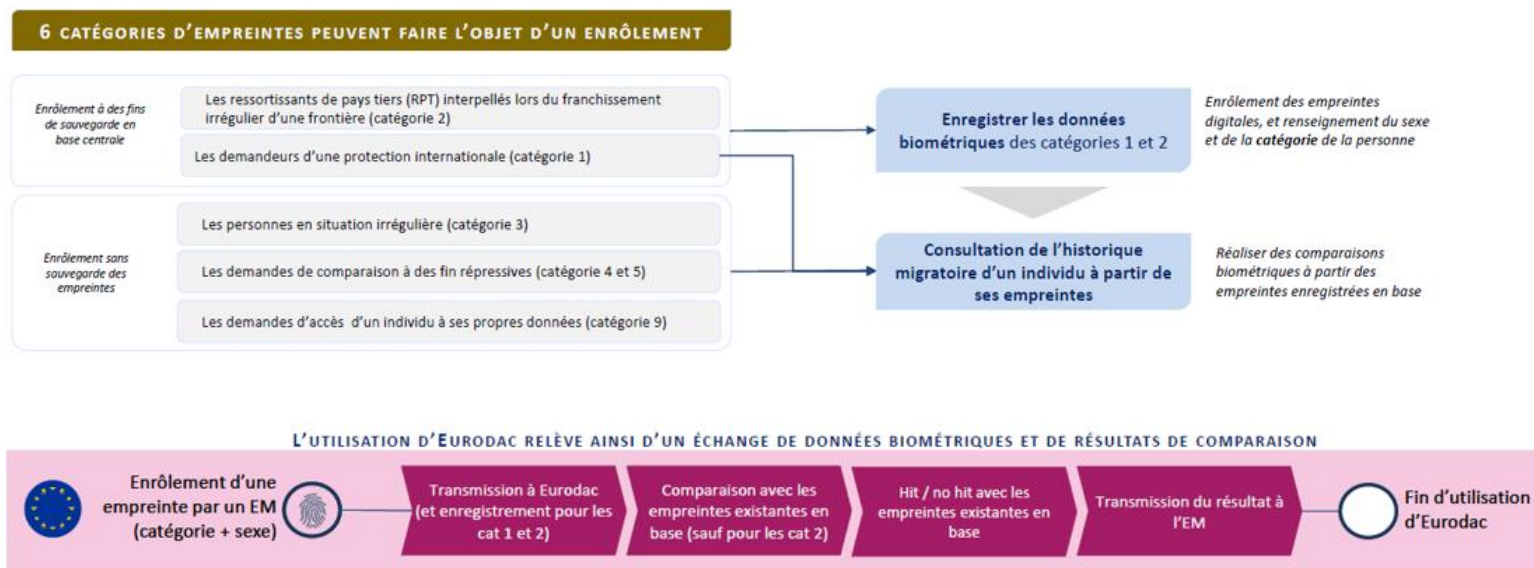


Figure 2 : catégories d'empreintes et traitement

1.3 LES DISPOSITIONS A VENIR

A la date de publication de l'accord-cadre, le pacte asile et migration, en cours de négociation, prévoit notamment une refonte du règlement Eurodac, dont la mise en œuvre est envisagée au plus tôt en 2025.

Le règlement **EURODAC RECAST** et les dispositions relatives à l'interopérabilité des SIE feront évoluer l'écosystème européen en intégrant de nouvelles données et de nouveaux usages afin de renforcer le système et en permettant un décloisonnement entre les différents SIE.

Ces évolutions auront un impact direct sur l'écosystème applicatif national (PFSE) ainsi que sur les processus opérationnels et fonctionnels.

Ainsi, les nouvelles fonctionnalités, telles que prévues aujourd'hui dans EURODAC Recast (EURODAC-III) actuellement en cours de négociation, prévoient :

- L'enregistrement de deux (2) nouvelles typologies de données :
 - L'enregistrement et la comparaison des images faciales.
 - L'enregistrement et la transmission de nouvelles données alphanumériques biographiques : nom, prénom(s), nationalité, date et lieu de naissance, si disponible, le type et le N° de document d'identité ou de voyage, le code de 3 lettres du pays qui a délivré les documents et la date d'expiration et, si disponible, une copie authentique, numérisée en couleur d'un document d'identité ou de voyage.
- L'enregistrement de deux (2) nouvelles catégories d'empreintes (6 et 7) et l'enregistrement des empreintes de la catégorie 3 ;
- L'évolution des normes de relevé, de comparaison et de suppression des données (âge minimal abaissé, comparaison entre catégories, modification de la durée de conservation des données)
- L'amélioration de la sécurité du système (Chiffrement, droits, traçabilité).

En cas d'adoption de telles dispositions dans Eurodac RECAST, la nouvelle version de PFSE, soit la PFSE-III, devra respecter ces exigences.

1.4 OPPORTUNITES DU PROJET

La refonte de PFSE-III offre l'occasion d'envisager et d'adapter le système à l'environnement national et européen. En effet, la PFSE n'est pas l'unique solution permettant la mise en application du règlement EURODAC. L'interaction avec les autres SI du ministère de l'intérieur et des outre-mer permettra de fluidifier et accélérer les procédures et de simplifier les parcours utilisateurs.

II. OBJET ET DECOUPAGE DE L'ACCORD CADRE

2.1 OBJET

Le présent accord-cadre a pour objet la refonte et la maintenance de la partie française du système EURODAC « PFSEIII »

2.2 DECOUPAGE DES PRESTATIONS

Prestation 1 : Initialisation et prise de connaissance
Sous prestation 1.1 : Initialisation, prise de connaissance et cadrage du marché
Sous prestation 1.2 : Elaboration de l'architecture cible de la PFSE III
Sous-prestation 1-3 : Mise en place de l'usine logicielle (intégration continue)
Prestation 2 : Conception et développement de la PFSE III
Sous prestation 2.1 : Fourniture de la licence relative au module de traitement biométrique
Sous-prestation 2.2 : Conception et développement du SI en mode agile
Prestation 3 : Etudes et expertises
Sous-prestation 3.1 : Etudes et expertises techniques et stratégiques
Sous-prestation 3.2 : Etudes et expertises en ergonomie et design
Prestation 4 : Formation
Prestation 5 : Maintenance corrective et maintien en condition de sécurité
Prestation 6 : Assistance à l'installation et au raccordement d'environnements
Prestation 7 : Maintenance évolutive et adaptative
Prestation 8 : Réversibilité et transfert des acquis

III. ENJEUX DU MARCHÉ

Le ministère souhaite lancer un marché qui prévoit la refonte de la partie française du système EURODAC (PFSE-III), qui devra prendre en compte dans un premier temps les exigences d'Eurodac II et dans un second temps, les exigences d'EURODAC III en cas d'adoption du nouveau règlement.

La partie concernant la mise à disposition du logiciel intermédiaire et celle relative à la fourniture de matériels biométriques, sont gérées par un autre marché.

Le présent marché s'inscrit dans un contexte de construction puis de maintenance du nouveau système PFSE-III dans l'écosystème existant EURODAC II, tout en anticipant son évolution vers l'écosystème EURODAC-III.

Durant le marché, le titulaire devra veiller à intégrer des contraintes réglementaires, techniques et fonctionnelles pour répondre aux objectifs suivants :

- 1 Construire un nouveau système d'information PFSE-III, fiable, ouvert et évolutif,
- 2 Fournir le même service qu'avec le système actuel PFSE II dans l'environnement EURODAC II ;
- 3 Faire évoluer le système PFSE III pour un complet fonctionnement dans l'environnement EURODAC III à venir,
- 4 Ouvrir le système (interopérabilité) afin de pouvoir communiquer avec les autres SI européens et nationaux

Les bornes actuelles installées en préfecture et dans les services de police et de gendarmerie seront remplacées par la mise en place d'un portail applicatif sur les postes des agents.

Un portail Web applicatif générique permettant l'acquisition biométrique devra être prévu dans le cadre de cette refonte. **Ce portail pourra** être remplacé par un portail métier qui mutualisera les acquisitions biométriques sur les différents SI biométriques. Ce portail sera développé par les SI métier de l'administration (préfecture, services de police et de gendarmerie).

Dans tous les cas, le système PFSE III devra donc être ouvert avec un Webservice et une API appartenant à l'administration, pour permettre l'intégration de ces applications (générique et métier) du MIOM. L'intégration des capteurs se fera avec le logiciel intermédiaire installé sur les postes des agents.

Ce logiciel permet de gérer les équipements biométriques connectés sur les postes de l'administration, et de vérifier la qualité des empreintes issues de ces équipements. Les données biométriques devront être fournies au format ANSI/NIST-ITL.

A noter que par la suite ce module devra évoluer avec la prise d'images faciales pour EURODACIII.

Le marché du nouveau SI PFSE III n'inclut donc pas les équipements de captation de la biométrie ni le logiciel intermédiaire.

La migration de PFSE II vers PFSE III se fera en réutilisant les capteurs dont sont déjà équipés les postes des agents. Les capteurs des bornes existantes pourront également être réutilisés sur les postes des agents.

3.1 QUATRE PHASES AU COURS DU MARCHE AVEC DES BESOINS DIFFERENTS

Le marché d'une durée de six (6) ans connaîtra quatre (4) phases successives :

1- 3.1.1 Développement de la PFSE-III pour EURODAC II et EURODACIII

- Les deux périmètres réglementaires EURODAC-II et EURODAC-III doivent être pris en compte dans le développement de la PFSE-III. L'incertitude sur la date d'adoption d'EURODAC-III nécessite de couvrir les 2 périmètres réglementaires de façon à être en capacité de répondre aux aléas du calendrier ;
- L'administration sera assistée d'une AMOA pour assurer une couverture complète des besoins et du suivi des développements des versions successives ;
- La nouvelle solution devra permettre d'enrôler la biométrie des demandeurs depuis les postes de travail des agents Cette solution devra être compatible avec le logiciel intermédiaire pour la gestion des capteurs mis à disposition par l'administration.
- Un **contrôle qualité** de la biométrie de la demande devra être effectué avant d'être envoyé à EURODAC. Ce contrôle doit se faire soit à l'aide d'un composant fourni

par EU Lisa (à l'instar de l'USK pour EES), soit d'un module de contrôle standard NFIQ2.

2- 3.1.2 Bascule de PFSE-II à la PFSE-III

- La bascule correspond au passage de la solution PFSE-II actuellement en service vers la solution PFSE-III.
- Accompagner les utilisateurs pour permettre d'utiliser ce système depuis leur poste de travail, au lieu des bornes spécifiques d'enrôlement utilisées actuellement,
- Pour cadrer les nombreux impacts métiers, une AMOA assistera l'administration au cours de cette phase.

3- 3.1.3 Maintenance

- Les versions mises en production bénéficieront d'une maintenance corrective et évolutive permettant d'assurer le MCO et le MCS.

4- 3.1.4 Réversibilité et transfert des acquis en fin de marché

3.2 CONTRAINTES LIEES AU MARCHÉ DE MATÉRIELS BIOMÉTRIQUES

Le ministère de l'intérieur dispose de capteurs biométriques mono et multi doigts, de lecteurs de documents d'identité et de voyage, et de solution de prises d'images faciales. Ce dispositif fait l'objet d'un marché spécifique.

La solution développée devra dialoguer avec un logiciel intermédiaire pour lequel l'administration dispose également d'un marché spécifique et qui permettra de gérer ces matériels. Ce logiciel sera mis à disposition du titulaire par l'administration.

3.3 CONTRAINTES IMPOSÉES PAR L'INCERTITUDE DU CALENDRIER DE L'ADOPTION DU RÈGLEMENT EURODAC-III

- Palier 1 : construction, mise en production et maintenance du socle réglementaire PFSE-III en réponse aux exigences EURODAC-II.
- Palier 2 : construction, mise en production, et maintenance du socle réglementaire PFSE-III en réponse aux exigences EURODAC-III.
- Palier 3 : maintenance du socle réglementaire PFSE-III (MCO et MCS).

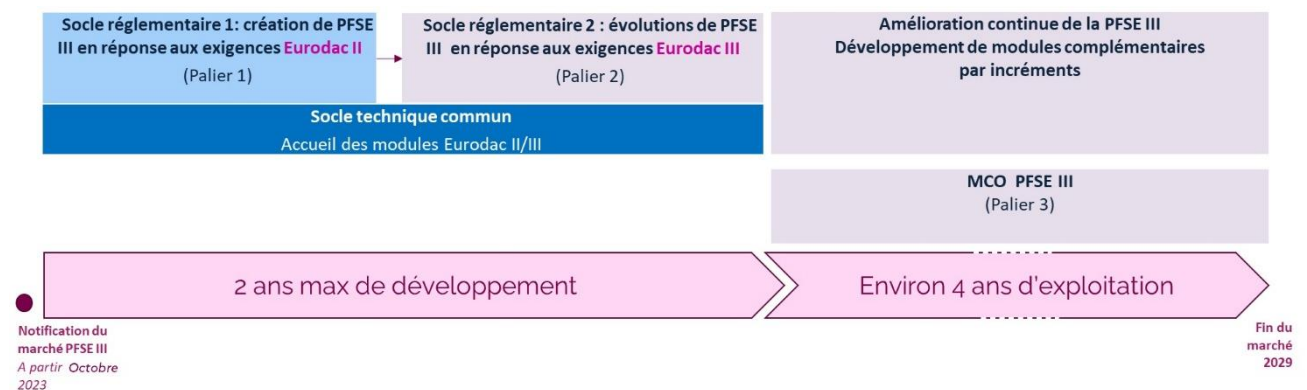


Figure 3: Etapes au cours de marché

3.4 PRESENTATION DE LA DGEF – MAITRISE D’OUVRAGE DU PROJET

La direction générale des étrangers en France (DGEF) est chargée au sein du ministère de l’intérieur et des outre-mer de la politique d’immigration, d’asile, d’intégration et d’accès à la nationalité française.

La DGEF agit dans les domaines qui couvrent l’intégralité du parcours des étrangers en France.

Elle est compétente pour traiter :

- de la réglementation en matière de visas,
- des règles générales en matière d’entrée, de séjour et d’exercice d’une activité professionnelle en France des ressortissants étrangers,
- de la lutte contre l’immigration irrégulière, le travail illégal et la fraude documentaire,
- des questions relatives au droit d’asile et à la protection internationale,
- de l’accueil et de l’accompagnement et de l’intégration des étrangers primo-arrivants,
- de l’accès à la nationalité française, essentiellement par décret et par mariage.

La DGEF met en œuvre les orientations fixées par le Ministre, et élabore les textes réglementaires.

La Direction de l’asile (DA) est chargée de la définition de la politique d’asile et de l’accueil des bénéficiaires de la protection internationale. Pour cela, elle élabore la réglementation relative à ces questions et conçoit puis met en œuvre les dispositions relatives à l’accueil, l’hébergement et l’ouverture des droits des demandeurs d’asile et des réfugiés. Aussi, elle assure en lien avec les services ministériels concernés, la définition et la mise en œuvre de la politique d’asile au niveau européen et international.

Le département d’application des règlements européens en matière d’asile a en charge la mise en œuvre et l’application des règlements européens Dublin et Eurodac.

Dans ce cadre, ses interlocuteurs sont nationaux (préfectures chargées de l’admission au séjour des demandeurs d’asile) et européens (pays membres de l’Union européenne responsables de chaque demande d’asile).

3.5 PRESENTATION DE LA DNUM -MAITRISE D’ŒUVRE DU SI

La direction du numérique (DNUM) du ministère de l’intérieur élabore et conduit la stratégie numérique du ministère. Dans le respect de ses priorités opérationnelles, elle en assure la déclinaison et contribue à l’unité, à la cohérence, à la qualité et à la sécurité des systèmes d’information et de communication du ministère.

La DNUM comprend :

- le service de pilotage stratégique et gouvernance (SPG) comprenant la sous-direction de la gouvernance (SDG) et la sous-direction des ressources (SDR) ;
- la sous-direction de l’innovation et la transformation numérique (SDITN) ;
- la sous-direction de la coordination des acteurs SIC et services transverses (SDCAST) ;
- la sous-direction de l’architecture et des infrastructures techniques (SDAIT) ;
- la sous-direction des systèmes d’information (SDSI) ;
- la mission politique SSI (MPSSI) ;
- la mission audit, qualité et évaluation (MAQE).

Elle chargée de la maîtrise d’œuvre (MOE) du SI et intervient à différents niveaux :

- le bureau des applications d’appui aux agents (B3A), rattaché à la SDSI, assure la maîtrise d’œuvre (MOE) de la PFSE et la coordination entre les différentes entités de la DNUM. Il pilote le présent marché d’AMO ;
- la mise en place des plateformes, sur le *cloud* de la DNUM (intitulé *cloud* PI) via le bureau de l’architecture et de la cohérence des infrastructures ;
- l’intégration et l’exploitation du SI des outils numériques du contrôle automatisé et de la PMVD par le BIE ;
- la réalisation des tirs de performance définis par le projet, assurée par le bureau de la performance et de la sécurité applicative (BPSA) de la SDSI ;

- le bureau de supervision de la SDAIT qui supervise les SI.

Ce marché est passé sous la forme d'un accord cadre au bénéfice de la DGEF et de la DNUM, les utilisateurs étant les préfetures, les services de police et de gendarmerie.

3.6 CONTRAINTES DU PROJET

Les dispositions relatives au droit de la propriété intellectuelle sont définies à l'article XIV du CCAP du présent accord-cadre.

IV. DESCRIPTION DU SYSTEME

4.1 REPRISE DES FONCTIONNALITES ACTUELLES

Au début du marché, le titulaire prend en compte les fonctionnalités définies par l'administration pour la création de la PFSE-III. La solution développée reprendra les fonctionnalités du système existantes sur PFSE-II en application du règlement EURODAC-II.

Aujourd'hui, les Etats membres sont tenus d'enregistrer les données dactyloscopiques des RPT de catégorie 1 et 2. Seuls le sexe (donnée biographique), la catégorie du relevé et le numéro d'identification sont renseignés. Dans ce cadre, PFSE-II est capable de récupérer les empreintes et les envoyer au système central Eurodac avec le n° de référence. Les empreintes font l'objet d'une comparaison au niveau du Système central et, en cas de reconnaissance, les résultats positifs sont vérifiés par le PAN Eurodac de la Direction de l'Asile.

Ce besoin se décline en fonctionnalités suivantes :

- Création du recueil de la demande d'asile ;
- Enrôlement des empreintes ;
- Comparaison automatique des empreintes ;
- Adjudication des résultats de comparaison positifs ;
- Accès aux résultats ;
- Mise à jour des données ;
- Demande de consultation indirecte ;
- Alimentation en statistiques ;
- Génération des statistiques.

La nouvelle solution PFSE-III doit être compatible avec le SI PFSE-II et doit être déployée sans rupture de service.

Les empreintes relevées sont ensuite envoyées au système central EURODAC.

Elles sont stockées temporairement dans la partie centrale du SI PFSE puis supprimées à la fin du traitement du dossier, c'est-à-dire, après la réception, traitement et validation de la réponse du système central européen Eurodac par le PAN Eurodac.

Les informations sur le statut des dossiers et les fichiers associés sont stockés et purgés au bout de 60 jours. Seuls les traces anonymisées des demandes sont stockées pour gérer les statistiques.

Le **module expert** est un portail applicatif Web qui permet aux agents autorisés d'accéder aux fonctions évoluées du système de capture de fiche décadaactylaire, de trace et de gestion des demandes EURODAC :

- Visualisations, mises à jour, saisies et validations des dossiers
- Mises à jour des dossiers (modification de tout élément d'une signalisation déjà enregistrée : sexe, date, lieu de signalisation, etc.) avec une possibilité de mise à jour par lot
- Visualisations des fiches décadaactylaires françaises, avec une possibilité de visualisation par lot et une mise à disposition des fiches demandées au format PDF
- Visualisation d'informations provenant d'Eurodac (IFM)

Les fonctions suivantes sont réservées aux superviseurs en plus des précédentes :

- Visualisation et contrôle des activités par stations,
- Suppression des dossiers.

4.2 DESCRIPTIF DE LA REFONTE DE LA PFSE

Le système devra être installé sur la nouvelle génération du **Cloud PI (gen2)** du ministère, et devra être déployé à l'aide de la **Forge DC** du Ministère. Dans la mesure du possible, les instances devront être déployées en mode blue/green pour éviter les arrêts de service durant les mises à jour. Le système PFSE3 doit être conçu comme une refonte du système PFSE2 existant.

La migration du système PFSE3 doit être gérée durant la phase du projet. **Il faudra donc prévoir de faire fonctionner les deux systèmes en parallèle en actif/passif**, avec la possibilité de revenir en arrière sur l'ancien système en cas de défaillance du nouveau. **Le système PFSE 2 ne sera décommissionné que lorsque PFSE 3 sera validé par la direction métier.**

La redondance du système sur les deux sites distants du cloud PI doit être prise en compte dès le début du projet. La démarche d'intégration de la SSI (bonnes pratiques, briques de confiance, homologation) doit être également prise en compte dès le début du projet.

Le marché de refonte PFSE3 définit un cadre qui permettra la mise en œuvre de ce nouveau système (initialisation, architecture, développement, intégration, mise en service, support). Il ne prend pas en compte l'accompagnement pour la maîtrise d'ouvrage du système (AMOA, Product Owner).

A la fin du marché, l'administration doit pouvoir effectuer un appel d'offres ouvert pour la maintenance du système.

Le MI rappelle qu'il n'y a pas d'enjeu d'extraterritorialité, le résultat transmis par le système central Eurodac permet de vérifier la situation de l'individu en fonction de la catégorie sous laquelle les empreintes de ce dernier ont été relevées.

Les questions relatives au droit de la protection des données des individus incombent à l'administration. Le futur titulaire, bien qu'il n'ait pas accès aux données en production, doit néanmoins respecter l'obligation de sécurité des données personnelles dans l'architecture du futur système.

V. L'EVOLUTION VERS EURODAC III

Le système doit, le moment venu, prendre en compte les exigences issues d'Eurodac III dont les dispositions sont en cours de négociation.

A date, les évolutions suivantes sont à prévoir :

- Ajout de données alphanumériques supplémentaires,
- Inclusion des images faciales et des documents d'identité scannés ou tout autre document facilitant l'identification,
- Permettre une validation des résultats à **l'aide des images faciales** en plus des empreintes,
- Permettre la recherche de données alphanumériques,
- Permettre une validation automatique des résultats à partir d'un seuil défini, et par intervention humaine pour les autres dossiers,
- Permettre la collecte de données supplémentaire par les services signalisateurs,
- Abaissement de l'âge d'enregistrement des mineurs à partir de six (6) ans (augmentation du nombre de données collectées).

Les principaux services du cœur métier sont impactés par les nouvelles exigences réglementaires. Un nouveau quartier est ajouté afin de gérer les demandes de comparaison et d'enregistrement émanant de la PAF et des forces de l'ordre (Cat 2, 3, 4 et 9). Les services sont plus fortement automatisés.



Figure 4 : Cartographie fonctionnelle cible

La PFSEIII doit prendre en **compte les évolutions prévues dans le futur règlement EURODAC-III**. Ces évolutions devront être déployées sans rupture de service.

Ces nouveautés sont synthétisées ainsi :

- Développements pour l'enregistrement et l'affichage des nouvelles données et permettre la comparaison **de l'image faciale** ;
- Potentialités d'interfaçage avec les autres applicatifs du périmètre ;
- Développement pour l'enregistrement des nouvelles catégories 6 et 7 et l'élargissement de la catégorie 3 ;
- Développements informatiques pour permettre la réception des résultats (adjudication des hits) ;
- Développements informatiques pour permettre les nouvelles mises à jours, marquages et suppressions à réaliser ;
- Développements informatiques pour permettre les demandes de comparaison alphanumériques ;
- Potentialités d'interfaçage avec d'autres applicatifs pour optimiser le suivi et le traitement des demandes de consultation indirecte ;
- Identifier l'impact du cryptage des données et de l'utilisation du réseau TESTA.

VI. DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

6.1 LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS ET PRESERVATION DE LA CONFIDENTIALITE

Les prestations de développement et de maintenance évolutive s'exécutent dans les locaux du ministère ou hybride mais l'intégration doit obligatoirement se faire dans les locaux du ministère.

Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires permettant d'assurer le respect des dispositions de confidentialité liées au projet et s'engage à respecter l'annexe II du CCAP « ERR » du présent accord-cadre.

6.2 ROLES ET RESPONSABILITES

6.2.1 Représentants de l'administration

Le pilotage général de l'accord-cadre est effectué par l'administration. Dans ce cadre, l'administration vérifie l'adéquation entre le périmètre d'intervention attendu et les moyens alloués.

Au plus tard **dix (10) jours ouvrés** après la date de notification de l'accord-cadre, l'administration désigne l'interlocuteur technique de l'administration chargé de la représenter auprès du titulaire. Une personne de niveau équivalent peut être désignée par l'administration pour remplacer l'interlocuteur initial ou en cas de nécessité.

L'interlocuteur technique de l'administration a la faculté de se faire assister par toute personne dont il juge le concours utile à la bonne exécution de sa mission.

6.2.2 Représentants du titulaire

Dès la notification de l'accord-cadre, le titulaire dispose de **dix (10) jours** ouvrés pour communiquer à l'administration le nom, le titre et les coordonnées professionnelles complètes (téléphone – courriel – télécopie – adresse postale) de la personne physique chargée du suivi contractuel et des échanges de niveau opérationnel.

Le titulaire veille également à ce que, à chaque période ou étape de l'exécution des prestations, les ressources et moyens nécessaires soient mis en œuvre pour assurer la bonne exécution des travaux prévus au présent accord-cadre.

Il assure le suivi auprès de l'administration :

- il définit, met en place et actualise les outils de suivi des prestations (ex. tableau de suivi des travaux et des risques, tableau de bord des livrables, indicateurs). Il organise et met en œuvre le suivi des prestations, ayant pour objet de rendre compte :
 - de l'avancement des prestations ouvertes¹ ;
 - des difficultés rencontrées ;
 - du statut de présentation aux opérations de vérification et de réception des prestations.

6.3 EQUIPE DU TITULAIRE

6.3.1 Généralités

Le titulaire s'engage à affecter à l'exécution de l'accord-cadre les personnes ayant les compétences et l'expérience requises pour l'exécution du présent accord-cadre.

Le titulaire communique à l'administration, à sa demande, les noms, titres et coordonnées professionnelles des personnes physiques en charge de l'exécution des prestations.

En cas de changement d'un intervenant à l'initiative du titulaire, la période minimale de recouvrement pendant laquelle le partant communique à son successeur toutes les informations relatives au projet est fixée à **un (1) mois**.

Si l'administration juge qu'un intervenant est insuffisamment formé à certaines techniques, elle adresse une demande de mise à niveau au titulaire par tout moyen de communication permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de réception. Dans un délai d'un (1) mois, le titulaire est tenu de procéder à la mise à niveau précitée ou, à défaut, de proposer un nouvel intervenant présentant le profil demandé.

6.3.2 Règles de séniorité

Au titre du présent marché, les niveaux de séniorité se définissent conformément aux règles suivantes :

- **junior** : moins de trois (3) ans d'expérience dans le domaine d'intervention ;
- **confirmé** : entre trois (3) ans d'expérience et huit (8) ans d'expérience dans le domaine d'intervention ;

¹ Une prestation ouverte est une prestation dont l'exécution en cours n'a pas encore fait l'objet d'une décision d'admission au sens du CCAG-TIC.

- **senior** : plus de huit (8) ans d'expérience dans le domaine d'intervention ;
- **expert : plus de huit (8) ans d'expérience dans le domaine d'intervention et dont le profil est identifié comme affecté à des programmes pointues de R&D.**

6.3.3. Niveaux de séniorité imposés

Pour chacune des prestations du marché, le titulaire respecte impérativement les niveaux de séniorité fixés ci-après selon le principe suivant :

- indication « oui » : profils autorisés ;
- indication « non » : profils non autorisés.

Prestation /	Niveaux			
	Junior	Confirmé	Senior	Expert
PRESTATION 1 – INITIALISATION ET PRISE DE CONNAISSANCE				
	OUI	OUI	OUI	OUI
PRESTATION 2 – CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT				
	OUI	OUI	OUI	OUI
PRESTATION 3 –ETUDES ET EXPERTISES				
	NON	OUI	OUI	OUI
PRESTATION 4 – FORMATION				
	NON	NON	OUI	OUI
PRESTATION 5 – MAINTENANCE CORRECTIVE ET MCS				
	OUI	OUI	OUI	OUI
PRESTATION 6 – ASSISTANCE INSTALLATION ET RACCORDEMENTS ENVIRONNEMENTS				
	OUI	OUI	OUI	OUI
PRESTATION 7 – MAINTENANCE EVOLUTIVE ET ADAPTATIVE				
	OUI	OUI	OUI	OUI
PRESTATION 8 – REVERSIBILITÉ ET TRANSFERT DES ACQUIS				
	OUI	OUI	OUI	OUI

6.4 GESTION DES COMPETENCES ET CONTINUITE DES PRESTATIONS

Le titulaire met en place une structure adaptée à la réalisation des prestations du présent accord-cadre, conforme aux dispositions et aux engagements contenus dans son offre. En tout temps de l'exécution de l'accord-cadre, l'équipe consacrée aux prestations est dimensionnée quantitativement et qualitativement afin de les exécuter en conformité avec l'ensemble des exigences du cahier des charges.

Le titulaire veille à disposer tout au long de l'exécution de l'accord-cadre de l'ensemble des compétences et expertises nécessaires aux prestations.

Afin de coordonner l'ensemble des actions nécessaires à la bonne exécution des prestations et d'assurer sa pleine mission de conseil, le titulaire dispose dans ses ressources internes des experts nécessaires.

Le titulaire assure la formation permanente de ses personnels de sorte qu'ils soient aptes à mettre en œuvre les méthodes et outils retenus par l'administration pour les prestations à réaliser.

Le titulaire s'engage à informer l'administration de tout changement de personnel au sein de son équipe.

En cas de rotation des personnels, il assure les transitions et transferts de connaissances et compétences nécessaires à la continuité des prestations.

6.5 GOUVERNANCE

La gouvernance du SI, telle qu'illustrée ci-après, s'organise au niveau du projet, pendant la durée du marché.

Le pilotage ne fait l'objet d'aucune prestation individualisée. En tout temps de l'exécution du marché, le titulaire doit intégrer la totalité des charges de pilotage aux prestations sans qu'il puisse réclamer, à ce titre, aucun règlement d'aucune sorte en supplément du prix des prestations tel que fixé à l'annexe financière.

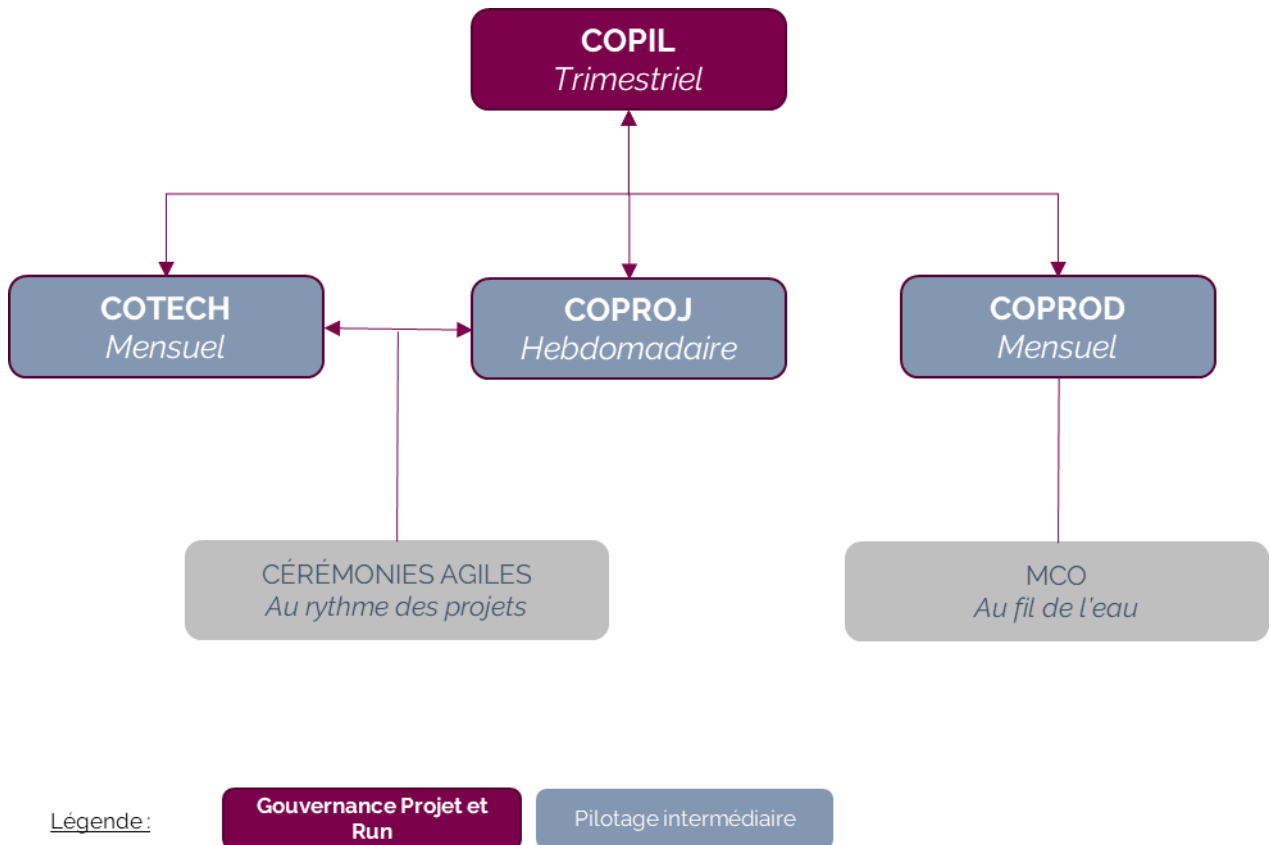


Figure 5: Synthèse de la gouvernance

Cette gouvernance est assurée par quatre instances et un point planning spécifique au besoin à l'issue du comité dans le cadre du Sprint Planning et pourra évoluer vers un PI (point incrément) planning si la taille des équipes le nécessite.

6.5.1 Le comité de pilotage (COPIL)

Des comités de préparation sont organisés autant que nécessaire en vue de la tenue du COPIL.

Comité de pilotage (COPIL)		
Objectif	<p>Le comité de pilotage s'assure que la réalisation est conforme aux objectifs définis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre la progression du projet par rapport aux échéances • Faire un point sur l'avancée des livrables • Suivre la consommation du budget • Assurer le suivi contractuel des prestations. Il se tient dans les locaux de l'administration sur demande de l'administration. <p>Le titulaire y présente l'avancement contractuel (commandes, paiements, difficultés rencontrées, proposition d'évolution, etc.) des prestations qui lui ont été commandées. Il y présente également tous les indicateurs permettant de suivre l'évolution de l'accord-cadre et des consommations.</p>	
Participants	Administration	Titulaire
	Représentant de l'administration ; Directeur de domaine ; Chef(s) de projet DNUM; Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	Représentant de la direction ; Représentant du titulaire ; Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	1 fois tous les 3 mois	
Ordre du jour	Point d'information générale. Avancement des prestations commandées. Livrables de la période écoulée et à venir, état des procès-verbaux de réception. Point budgétaire (commandes en cours, facturation émise / payée). Indicateurs de qualité de service (délais de réalisation des prestations, de livraison, de résolution des anomalies). Décisions sur les évolutions éventuelles (après présentation des impacts sur les coûts, le calendrier et les travaux en cours). L'administration se réserve le droit d'ajouter à l'ordre du jour tout élément qu'elle jugera utile.	
Support	Ordre du jour détaillé.	
Compte-rendu	Relevé de décisions et d'actions.	

6.5.2 Le comité de projet (COPROJ)

Comités techniques de Projets (COPROJ)		
Objectif	Faire le point sur l'avancement de la réalisation, le contenu et la priorisation des projets tels qu'acté lors du COPIL, faire le rappel du planning des travaux et valider les propositions de modifications de planning, exposées et justifiées (dans le cadre de la démarche Agile, cela correspond à la revue du Backlog).	
Participants	Administration	Titulaire
	Chef(s) de projet ; Experts techniques, fonctionnels ; Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	Chef(s) de projet.
Fréquence	1 fois par semaine en phase projet	
Ordre du jour	Planning, avancement, arbitrage, revue du Backlog	
Support	Présentation détaillée de l'ordre du jour. Tableau de suivi des actions. Planning. Liste du Backlog	
Compte-rendu	Tableau de suivi des actions mis à jour. Le cas échéant, point nécessitant une décision du COPIL.	

6.5.3 Le comité de projet (COPROD)

Comités techniques de Production (COPROD)		
Objectif	Faire le point sur l'exécution des solutions en environnement de Production. Revue des incidents, des correctifs, etc.	
Participants	Administration	Titulaire
	Chef(s) de l'exploitation; Experts techniques, fonctionnels ; Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	SDM.
Fréquence	1 fois par mois en MCO	
Ordre du jour	Respect des indicateurs de qualité de service	
Support	Reporting SLA. Liste des incidents résolus et en cours	
Compte-rendu	Tableau de suivi des actions mis à jour.	

	Le cas échéant, point nécessitant une décision du COPIL.
--	--

6.5.4 Le comité technique (COTECH)

Comités techniques (COTECH)		
Objectif	Les comités techniques ont pour objet de traiter les sujets techniques et/ou fonctionnels lors de l'exécution des prestations. Ils peuvent également traiter spécifiquement des résolutions des anomalies constatées.	
Participants	Administration	Titulaire
	Chef(s) de projet ; Experts techniques, fonctionnels ; Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	Interlocuteur du titulaire ; Experts fonctionnel, technique ou sécurité ; Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	1 fois par mois	
Ordre du jour	Points techniques, fonctionnels, d'exploitation ou d'installation à traiter en séance. Plan d'actions	
Support	Présentation détaillée de l'ordre du jour. Tableau de suivi des actions. État récapitulatif des interventions.	
Compte-rendu	Tableau de suivi des actions mis à jour. Le cas échéant, point nécessitant une décision du comité de projet.	

Le titulaire s'engage à assurer l'organisation (préparation des supports, organisation logistique, rédaction des comptes-rendus) de l'instance dont il a la charge, à contribuer à la préparation des instances sur demande de l'administration, et à participer aux instances auxquelles il est convié.

6.6 DOSSIER DE PILOTAGE, TABLEAUX DE BORD ET INDICATEURS

Le dossier de pilotage est un document de synthèse à destination de l'administration, établi et transmis par le titulaire avant chaque comité contractuel sous un délai minimal de **deux jours (2) ouvrés**.

Le dossier de pilotage est constitué de tableaux de bord regroupant les indicateurs et les éléments d'accompagnement nécessaires à leur exploitation (définition des indicateurs, explication modes d'obtention ou de calculs, explication des valeurs anormales, etc.).

Le dossier de pilotage apporte une claire visibilité sur les thématiques suivantes :

- l'activité et la qualité de la réalisation ;
- les risques (techniques, calendaires, budgétaires, etc.) ;
- les décisions prises en comité ;
- les budgets (prévisionnel, état de la consommation, état de la facturation).

Concernant les indicateurs contractuels de qualité d'activité et de réalisation, la liste non exhaustive dressée ci-dessous constitue le minimum requis :

- respect des délais et des critères de réception contractuels ;

- conformité et disponibilité de la totalité des résultats et des livrables attendus ;
- maîtrise des délais (prise en compte, réponse aux demandes de service) ;
- garanties de bonnes conditions d'exécution du marché (transparence des résultats de pilotage, qualité et stabilité des équipes, conformité des processus) ;
- synthèse sur la répartition des demandes ;
- calendrier des actions à venir en rapport aux prochaines livraisons ;
- état d'avancement ou bilan des livraisons effectuées ;
- état des lieux de la production documentaire ;
- ressources humaines mises en place.

6.7 LIVRABLES DOCUMENTAIRES

6.7.1 Généralités

Tous les livrables documentaires au titre de l'accord-cadre sont remis à l'administration dans une version numérique au format Microsoft Office (non verrouillé). Le régime des droits de propriété intellectuelle est défini à l'article XIV du CCAP du présent accord-cadre.

Sur demande de l'administration, ces mêmes documents pourront être chiffrés par le logiciel Zed.

Le titulaire fournit et maintient systématiquement à jour, pour chaque version de l'ensemble des composants de la PFSE et de la licence relative au module biométrique (SP2.1) toute la documentation nécessaire à la compréhension, à l'installation, à l'utilisation, à la désinstallation, à la maintenance et à la mise à jour de la solution fournie.

La mise en œuvre de ce projet étant financée pour partie par les fonds européens « FAMI », chaque livrable de type documentaire est revêtu du logo reproduit ci-dessous.



La liste des livrables ainsi que les délais de livraison et de vérification sont détaillées à l'annexe I au présent CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »)

L'administration est particulièrement attentive à leur qualité, notamment :

- la qualité de relecture ;
- la rédaction, l'orthographe et la grammaire ;
- le plan ;
- la précision des informations ;
- la bonne prise en compte des informations fournies par le ministère ;
- la présentation et la lisibilité (exemple : les copies d'écrans doivent être positionnées sur une seule page) ;
- la précision des références (exemple : référence à une règle de gestion).

Le titulaire garantit la qualité des livrables documentaires dans le respect des engagements contractés expressément à cet effet dans le plan d'assurance qualité cité ci-après à l'article 0

6.7.2 Norme de la documentation

Chaque document comporte au minimum :

- un titre ;
- une référence ;
- un numéro de version sous la forme x.y permettant d'identifier s'il s'agit d'une version majeure (x.0) ou mineure (x.y avec y >0) ;
- un état de validité ;
- une date de version ;
- les identités du rédacteur et du validateur ;
- la traçabilité des modifications réalisées entre chaque version.

L'administration peut demander au titulaire la diffusion systématique des documents par messagerie à l'ensemble des membres de l'équipe projet.

6.7.3 Langue

En application de la loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française, tous les documents écrits remis par le titulaire doivent être rédigés en langue française.

L'ensemble des communications écrites ou orales entre l'administration et le titulaire (éventuel(s) cotraitant (s) et sous-traitant(s) compris), durant la phase d'exécution de l'accord-cadre s'effectue en langue française.

6.7.4 Modalités de vérification des livrables documentaires

Les opérations de vérification des prestations s'effectuent sur la base des livrables qui leur sont associés, selon les dispositions de l'article IX.6 du CCAP.

Les délais de vérification par l'administration sont précisés pour chaque prestation à l'annexe I du présent CCTP.

A la convenance de l'administration, la procédure de vérification est réitérable jusqu'à ce que l'administration soit en mesure de prononcer une décision d'admission.

Avec l'objectif de limiter le nombre d'itérations, l'administration fera une première relecture du livrable documentaire regroupant toutes ses remarques qu'elle transmettra au titulaire pour prise en compte dans une deuxième itération du livrable.

6.7.5 Modalités de commande des prestations

Les modalités de commande des prestations sont fixées à l'article VII du CCAP.

6.8 VALEUR AJOUTEE ET DEVOIR DE CONSEIL DU TITULAIRE

Le titulaire veille à :

- acquérir, maîtriser, maintenir et développer par lui-même les compétences spécifiques au domaine métier nécessaires à la bonne exécution des prestations ;
- proposer et mettre en œuvre les actions nécessaires à l'amélioration continue de la performance de l'équipe et de ses prestations ;
- être autonome dans la recherche d'information. **À défaut de disponibilité d'information nécessaire à la réalisation des prestations et supposée existante, le titulaire en fera la demande écrite auprès de l'administration ;**
- apporter un regard extérieur ;
- être force de proposition sur des choix et des solutions innovantes adaptés au contexte ;

- justifier les choix soumis à l’approbation de l’administration, les propositions présentées, les travaux réalisés et les résultats fournis ;
- assurer la qualité et la lisibilité des documents (démarche d’assurance qualité documentaire, langue française, orthographe, etc.).
- s’assurer de la compatibilité de ses solutions avec les solutions interfacées ;
- adopter les « bonnes pratiques » en matière de sécurité et anticiper/connaître les menaces potentielles encourue par le système.

6.9 QUALITE DU LOGICIEL

Le titulaire se porte garant de la qualité à long terme des produits livrés.

La qualité à long terme est mesurée par :

- le nombre de défauts logiciels constatés dans le Logiciel Intermédiaire en phase de qualification ou de production. L’administration définit comme défaut un écart entre le résultat constaté et le fonctionnement spécifié au démarrage du développement dans les critères d’acceptation, les scénarios de tests ou les exigences transverses ;
- l’évaluation de la qualité intrinsèque du code pour garantir les exigences non-fonctionnelles de maintenabilité, évolutivité, sécurité.

6.10 SECURITE DES SYSTEMES D’INFORMATION (SSI)

L’organisation de la gestion des risques de sécurité des systèmes d’information est indispensable afin d’assurer une maîtrise totale de la sécurité des services et des informations qui sont manipulées.

Le titulaire est responsable d’assurer la sécurité SI des composants applicatifs qu’il réalise. L’architecture applicative proposée par le titulaire respecte le principe d’intégration de la sécurité et de la protection des données dès la phase de conception (« security and privacy by design »). Cela signifie que les exigences de sécurité et de protection des données applicables au SI PFSE III sont prises en compte dès le démarrage des activités en fonction des contraintes exprimées par la DSR et la DNUM, des exigences du ministère de l’intérieur et des exigences réglementaires (RGPD, etc.).

Le titulaire respecte les bonnes pratiques en termes de sécurité SI et les recommandations de sécurité en vigueur, notamment celles définies par :

- L’Agence nationale de la sécurité des systèmes d’information (ANSSI) ;
- la direction interministérielle du numérique (DINUM), en particulier :
 - le référentiel général de sécurité (RGS) ;
 - le guide intitulé « Agilité et sécurité numériques : méthode et outils à l’usage des équipes projet » coréalisé par l’ANSSI et la DINUM consultable à l’adresse suivante :

<https://www.ssi.gouv.fr/guide/agilite-et-securite-numeriques-methode-et-outils-a-lusage-des-equipes-projet/>

Le titulaire s’engage à prendre en compte les exigences fixées par les référentiels SSI applicables au SI PFSE-III, et en particulier :

- la politique de sécurité des systèmes d’information du ministère de l’intérieur (PSSI-MI) ;
- la politique de sécurité des systèmes d’information de l’Etat (PSSI-E).

Le titulaire est responsable du bon respect de la PSSI du ministère de l’intérieur par ses équipes. Tous les intervenants font notamment l’objet d’une habilitation pour accéder aux locaux du ministère et au plateau projet. Pour ce faire le titulaire fournit une copie de la pièce d’identité et un justificatif de domicile pour chaque intervenant de son équipe. Chaque intervenant fait l’objet d’une enquête administrative dans le cadre de la procédure d’habilitation

6.11 PLAN D’ASSURANCE QUALITE (PAQ)

L’ensemble des prestations de l’accord-cadre fait l’objet d’un PAQ remis par le titulaire à l’administration dans les dix (10) jours ouvrés suivant la notification de l’accord-cadre. Le délai imparti à l’administration pour vérifier le **PAQ** et notifier sa décision (positive ou négative) au titulaire est **de dix (10) jours** ouvrés

à compter de la tenue du comité de maintenance. En cas de décision négative, l'administration fixe dans sa décision le délai sous lequel le titulaire est tenu de présenter le PAQ corrigé.

L'élaboration du PAQ et sa validation sont indépendants du démarrage de l'exécution des prestations de l'accord-cadre et ne doivent en aucune façon perturber ledit démarrage.

Le PAQ est le garant de l'organisation, des modalités d'exécution et du contrôle du déroulement des prestations du présent accord-cadre.

Il précise notamment :

- l'organisation du projet ainsi que les responsabilités qui y sont attachées ;
- le processus de production intégrant la démarche de qualité ;
- le processus de vérification avant livraison à l'administration selon les types de prestations ;
- les dispositions définies par le titulaire en particulier quant aux modalités et à la démarche utilisées pour répondre aux différentes prestations de l'accord-cadre selon les exigences attendues par l'administration ;
- la représentation du titulaire à chaque comité ou réunion prévu au CCAP, selon un niveau cohérent avec celui du représentant de l'administration.

Les indicateurs de suivi de la qualité de services des prestations sont également à détailler au sein du PAQ, en particulier :

- **Les indicateurs de suivi d'activité :**

Ces indicateurs sont définis pour toute la durée de l'accord-cadre. Ils peuvent toutefois évoluer au cours du projet, d'un commun accord entre l'administration et le titulaire.

Ces indicateurs sont définis globalement pour toutes les prestations et concernent notamment le nombre de demandes issues du support applicatif, le nombre de résolution d'anomalies, le nombre de profils/ JH mis à contribution pour la maintenance évolutive, etc.

- **Les indicateurs de suivi de la qualité :**

Ces indicateurs sont en principe définis pour toute la durée de l'accord-cadre. Ils peuvent toutefois évoluer au cours du projet, d'un commun accord entre l'administration et le titulaire.

Les indicateurs sont exprimés en termes d'exigence de niveau attendu, de valeur cible et de seuil critique, par groupe et par type de prestation en fonction de critères de délai, de qualité, de réactivité et d'efficacité.

Ils concernent notamment le taux d'apparition d'anomalies en production, les délais de résolution des anomalies, le respect des délais de livraison des évolutions, le taux d'anomalies en vérification d'aptitude (VA), le respect des délais de livraison des nouvelles stations, etc.

Le PAQ est révisé au minimum une fois par an et à l'occasion de chaque commande d'une évolution majeure. Les conditions de vérification du PAQ révisé sont identiques à celles de la vérification de la version initiale.

6.11.1 Suivi et optimisation des services

- Suivi interne de la qualité des services, le titulaire est tenu de suivre en interne et de prendre toutes dispositions correctives nécessaires pour maintenir la qualité des services qui lui sont demandés.
- Gestion des problèmes récurrents, le titulaire est tenu de fournir les services suivants :
 - contribution à l'enrichissement de la base de connaissances du support (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, et propositions d'actions de maintenance préventive.

6.12 PLAN ASSURANCE SECURITE (PAS)

Le titulaire établit un plan d'assurance sécurité (PAS) au titre de la prestation MCS, dont il gère les évolutions dans le temps. Le PAS recense, décrit et justifie l'ensemble des dispositions spécifiques que le titulaire met en place pour garantir le respect des exigences de sécurité de l'administration, dont la politique de sécurité des systèmes d'information (ci-après PSSI) du ministère, en particulier pour le maintien en condition de sécurité (ci-après MCS). Ce livrable doit être fourni dans les délais et suivant les modalités arrêtées à l'annexe 1 « découpage des prestations et des délais ». Il est instruit en comité de projet.

6.13 OBLIGATION D'INFORMATION ET DE CONSEIL

L'administration attend du titulaire qu'il soit proactif et joue un rôle de conseil pour l'accompagner :

- dans sa démarche d'optimisation de ses activités ;
- dans son évolution en étant à l'écoute de ses nouveaux besoins et des besoins en matière d'évolution des applications.

Dans cet esprit, le titulaire s'attache tout particulièrement à alerter l'administration sur les conséquences techniques et/ou fonctionnelles des décisions techniques qu'elle serait amenée à prendre.

Cette obligation de conseil s'exerce à trois niveaux :

- dans le cadre des activités de maintenance des systèmes d'information compris dans le périmètre du présent accord-cadre ;
- plus globalement, sur les performances techniques du système de la PFSE : Matrice de flux (ports sécurisés), chiffrage, sécurité et intégrité des données ;
- dans le cadre des processus métiers liés aux systèmes d'information inclus au périmètre du présent accord-cadre.

6.14 LES RESSOURCES INFORMATIQUES

Le titulaire est responsable de l'usage par ses personnels des logiciels et des informations utilisées pour la réalisation des prestations dues au titre du présent accord-cadre, et notamment dans le respect du code de la propriété intellectuelle et du secret des affaires.

Hormis les logiciels et plateformes identifiés comme étant fournis par la DNUM (poste de travail, plateforme projet, infrastructure, containers et environnements de développement sur le cloud PI, forge DC), l'ensemble des outils et logiciels nécessaires sont à la charge du titulaire.

En cas de perte, destruction ou vol de logiciels et/ou de la documentation afférente, dont l'administration détient le droit d'utilisation, confiés au titulaire, celui-ci est redevable envers elle de leur remboursement à hauteur de leur valeur de remplacement au moment où la perte, la destruction ou le vol est déclaré au ministère.

L'ensemble des consommables nécessaires au fonctionnement de l'équipe du titulaire et à la réalisation de la prestation sont à la charge du titulaire.

6.15 CADRE DE COHERENCE TECHNIQUE

Le SI PFSE-III est hébergé sur les infrastructures de la DNUM, il est exploité et supervisé par les équipes de la DNUM. Il est de ce fait soumis au cadre de cohérence technique (CCT) de la DNUM et au cadre d'architecture, annexés au présent CCTP. En tout état de cause, le titulaire doit se référer au CCT du ministère de l'intérieur et ses différentes versions ultérieures tout au long de la durée de cet accord-cadre. De manière à assurer la pertinence ainsi que la pérennité des technologies qui seront retenues, l'administration demande au titulaire de justifier, dans tous les cas de développements initiaux, de maintenances évolutives ou adaptatives, l'adéquation parfaite et la pérennité des technologies proposées avec la version du cadre de cohérence technique existant lors du fait générateur. Le titulaire appuie ses arguments sur ses compétences dans les mises en œuvre similaires des choix proposés,

sur les garanties de pérennité des solutions (éditeurs, technologies, techniques, standards, normes, autres), ainsi que sur le niveau de diffusion des produits du CCT proposés.

Le cadre de cohérence technique (CCT) est disponible sur le site : <http://cct.sg.minint.fr/accueil>.

6.16 LES REFERENTIELS ET REGLEMENTS GENERAUX

Le titulaire s'engage à respecter les recommandations et les règles listées dans les référentiels du SI de l'Etat, notamment le référentiel général d'interopérabilité (RGI), le référentiel général de sécurité (RGS) et le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA). Ces trois référentiels sont consultables à l'adresse suivante : <https://www.numerique.gouv.fr/publications/>.

6.17 FORMALISATION DES OPERATIONS DE VERIFICATION

Les opérations de vérification des prestations de l'accord-cadre et les décisions auxquelles elles donnent lieu sont formalisées dans des procès-verbaux spécifiques de l'administration (formulaire dit « PVOV » remis à la notification de l'accord-cadre) notifiés expressément au titulaire par le service compétent de l'administration.

VII. CADRE METHODOLOGIQUE DE LA CONSTRUCTION DE PFSE-III

Ces dispositions s'appliquent aux prestations liées à la construction de PFSE-III.

7.1 DEMARCHE GENERALE DE CONSTRUCTION

L'administration a fait le choix de la démarche hybride suivante :

- **IMPORTANT** : La prestation 1 (initialisation et prise de connaissance) constitue un prérequis nécessaire et indispensable à l'exécution des paliers 1 et 2 décrits ci-dessous.
- **Palier 1 (construction, mise en production et maintenance du socle réglementaire PFSE-III en réponse aux exigences EUODAC-II) défini au paragraphe 3.3 de ce document.**
 - 1 / Exécution de la sous-prestation 2.1 (Fourniture de la licence relative au module de traitement biométrique).
 - 2 / Exécution itérative de la sous-prestation 2.2 (conception et développement du SI en mode agile).
 - 3 / Exécution de la prestation 3 (études et expertises).
 - 4 / Exécution de la prestation 4 (formations).
 - 5 / Une fois construite la version stabilisée de la PFSE III dans le cadre du palier 1, (celle-ci fera l'objet d'une VA (Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement) en environnement de tests et d'une VSR (Vérification de Service Régulier) en environnement de production.
 - 6 / exécution de la prestation 5 (Maintenance corrective et maintien en condition de sécurité pour le palier 1).
 - 7 / exécution de la prestation P6 (assistance à l'installation et au raccordement d'environnements).
- **Palier 2 (construction, mise en production, et maintenance du socle réglementaire PFSE-III en réponse aux exigences EUODAC-III) défini au paragraphe 3.3 de ce document :**
 - 1 / Exécution de la sous-prestation 2.1 (Fourniture de la licence relative au module de traitement biométrique).

- 2 / Exécution itérative de la sous-prestation 2.2 (conception et développement du SI en mode agile).
 - 3 / Exécution de la prestation 3 (études et expertises).
 - 4 / Exécution de la prestation 4 (formations).
 - 5 / Une fois construite la version stabilisée de la PFSE III dans le cadre du palier 2. (Celle-ci fera l'objet d'une VA (Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement) en environnement de tests et d'une VSR (Vérification de Service Régulier) en environnement de production.
 - 6 / exécution de la prestation 5 (Maintenance corrective et maintien en condition de sécurité pour le palier 2).
 - 7 / exécution de la prestation 6 (assistance à l'installation et au raccordement d'environnements).
- **Palier 3** (maintenance du socle réglementaire de la PFSE-III (maintien en condition Opérationnelle et maintien en condition de sécurité) :
- 1 / Maintien en condition opérationnelle.
 - 2 / Maintien en Condition de Sécurité.
 - 3 / Recours à la prestation 7 (Maintenance évolutive et adaptative en fonction des besoins définis par le métier).

7.2 ETAPE DE CONCEPTION TECHNIQUE ET DE DEVELOPPEMENT SELON LA DEMARCHE AGILE

L'administration a fait le choix d'une conception et d'un développement selon une méthode Agile, de type SCRUM sur les modules 1,3,4 et 5 décrit à l'article 1.2 de l'annexe 4 du présent CCTP.

En revanche, sur le module 2 « d'adjudication », le titulaire fournira à l'administration une licence d'utilisation dans le cadre de la sous-prestation 2.1 dont les conditions sont fixées à l'article 8.2.1 du présent CCTP qui ne rentre pas dans la démarche Agile. Dans le présent document, les termes « itérations » et « release » sont utilisés pour caractériser différentes étapes du projet et sont à rapprocher de notions utilisées dans la méthodologie Agile Scrum.

Le terme « itération » est un nombre de « sprint » généralement utilisé pour caractériser les étapes de quelques semaines de conception et de réalisation dans la méthode Agile Scrum.

Le temps de développement est divisé en « sprints » :

- une itération est égale à deux (2) « sprints », temps entre deux démonstrations ;
- une démonstration et une rétrospective sont organisées à la fin de deux (2) sprints.

Le terme « release » (ou version) correspond à une livraison en vue d'une mise en production. Cela correspond à la livraison de blocs fonctionnels complets.

Outre les développements, le titulaire effectue l'ensemble des tests usines correspondants (tests d'intégration applicatifs) avant la prise en main par l'administration.

Le schéma ci-dessous fait la synthèse de la démarche :

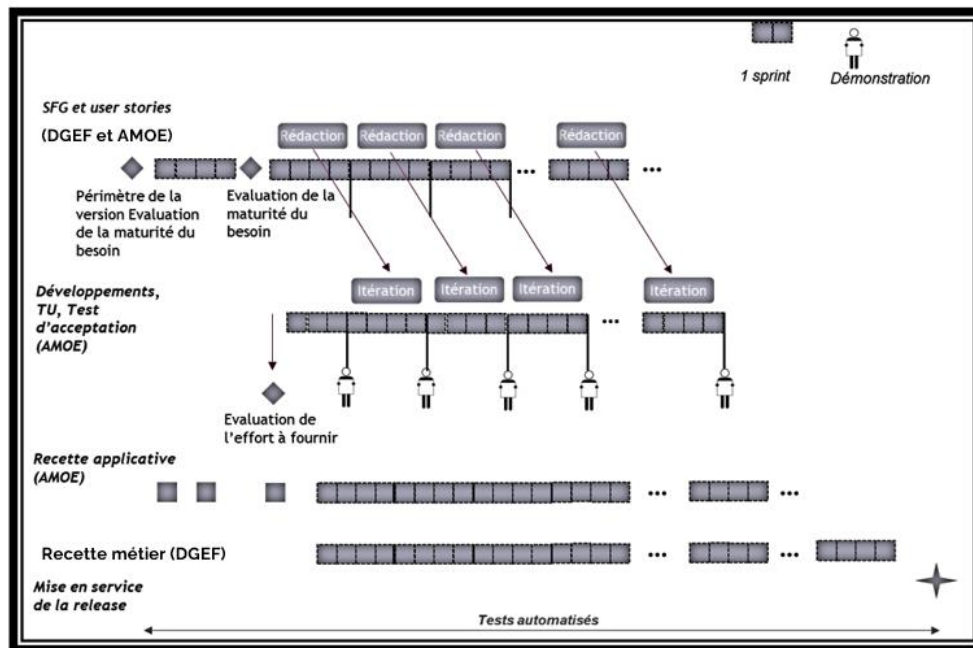


Figure 6 : Synthèse de la démarche de conception et développement en mode Agile

La recette applicative des actions est effectuée par le titulaire ; la recette métier est effectuée par les équipes de l'administration.

La mise au point des méthodes de développement, de l'application des méthodes Agile, de l'évaluation des user stories sont décrites par le titulaire au démarrage du marché et intégrées dans le plan de management projet (PMP) sous réserve de la validation préalable de l'administration.

7.2.1 Vison produit

L'équipe s'organise autour d'un Product Owner de la MOA responsable du produit, et d'une équipe intégrée (Dev et Ops) responsable de toute la chaîne de réalisation d'une fonctionnalité ou d'un composant technique, parfaitement autonomes et délivrant de la valeur de bout-en-bout. Elle poursuit un objectif commun de qualité et d'excellence globale dans la production de valeur en continu afin de construire le nouveau SI PFSE-III. Il appartient à chaque titulaire de diffuser auprès de son équipe des pratiques de bonne collaboration et d'entraide et de garantir le respect des rôles et des responsabilités de chacun

7.2.2 Organisation Agile

Les évolutions réglementaires et les besoins politiques urgents renforcent l'obligation de souplesse des équipes et des priorisations métiers. L'agilité applicable dans ce projet implique obligatoirement les agents de l'administration qui participent au projet. Les processus utilisés sont issus des méthodes Scrum, Kanban, XP et s'adaptent à la progression du projet.

La méthode agile envisagée pour le projet objet de l'accord-cadre doit respecter les éléments clés suivants :

- les agents de l'administration sont au centre du projet. L'administration et le titulaire s'attachent à renforcer la maîtrise du SI cible par les agents de l'administration. Ces derniers assurent les fonctions suivantes :
 - la direction du projet est assurée par la DA (MOA) ;
 - la direction technique du projet est assurée par la DNUM (MOE) ;
 - le « product owner » est un personnel de la DA avec l'appui de l'AMOA.
- L'architecture SI et la solution sont assurées par la DNUM avec l'appui du titulaire ;
- L'exploitation, l'intégration et le Devops sont des fonctions assurées par la DNUM avec l'appui du titulaire ;
- un « backlog » établit la liste des fonctionnalités, découpées en « epics » ou en « user stories » ;
- la priorisation du « backlog » est aux mains des représentants du produit (PO) ;

- le temps de développement est divisé en incréments. Des rituels de PI Planning et d'Inspect & Adapt sont organisés à la fin de chaque incrément ;
- une démonstration et une rétrospective sont organisées à la fin de chaque itération ;
- un management visuel est utilisé et valorisé dans tous les aspects du projet ;
- le « workflow » général est affiché sur un tableau (appelé « kanban ») établi en étapes / colonnes (exemple : à cadrer, à développer, en cours, à recetter). Les colonnes peuvent évoluer au fil du projet ;
- l'état d'avancement des « user stories » (fonctionnelles, techniques ou bugs) est indiqué sur le « kanban ». Le nombre d'items qui peuvent être placés dans chaque étape du « workflow » est limité ;
- le tableau est visualisable sous format papier (« brown paper ») et numériquement. Toute l'équipe doit pouvoir le visualiser ;
- dans la pratique, l'équipe de développement est organisée afin de maximiser sa productivité, garantir un produit robuste, renforcer la propriété collective du code et s'auto-améliorer en continu. Pour ce faire les actions suivantes sont prévues :
 - mise en place des tests automatiques pour toutes les fonctionnalités ;
 - une collaboration entre développeurs (programmation en binôme, programmation en groupe, dojo, revue de code, etc.) ;
 - des formations collectives ;
 - utilisation du « refactoring » ;
 - etc.

Les développements suivent les pratiques XP (eXtreme Programming) :

- intégration et déploiement continu en s'appuyant sur les forges DC de la MOE ;
- une pratique rigoureuse de la qualité logicielle en appliquant le TDD, la revue de code, le « clean code » et le design applicatif ;
- la culture des tests automatisés dès l'expression du besoin en s'appuyant notamment sur le BDD. L'évolution du nombre de tests automatiques est un indicateur de qualité suivi par l'équipe.

Cette méthode pourra être adaptée dans ses éléments clés (configuration et composition de l'équipe, déroulement des itérations, etc.) en fonction des sujets abordés.

Les orientations en matière d'agilité sont décidées par l'administration, acceptées et appliquées par le titulaire.

Le titulaire met en place, en partenariat avec le responsable projet de l'administration, une structure adaptée au projet. L'équipe associée est dédiée au projet et dimensionnée afin de conduire dans les délais, et avec le niveau de qualité requis, les prestations demandées. A cette fin, le titulaire dispose dans ses ressources internes, d'experts dans chacun des domaines abordés par le projet. Le cas échéant, le titulaire doit être capable de mobiliser les ressources nécessaires.

La mission de *product owner* (ci-après PO) d'un projet est assuré par l'AMOA.

Le PO :

- porte la vision du produit constitué par l'application ;
- est l'expert métier du domaine : à ce titre il participe à la rédaction des exigences fonctionnelles (fonctions et interfaces) sous la forme de **user stories** et participe à leur déclinaison au sein du *backlog sprint*. Le *backlog sprint* est un sous-ensemble du *backlog product*, il donne le contour fonctionnel et technique du *sprint* (itération) ;
- est responsable de la planification de la réalisation des fonctionnalités et de la gestion des versions qui les portent. Il assure donc, avec les équipes du titulaire chargées du développement et de l'intégration, la priorisation du *backlog* produit en vue des itérations (« *backlog sprint* »), *packages* (« *backlog release* ») et versions majeures ;

La fonction de *co-product owner* (ci-après CoPO) est assurée par l'AMOA.

Les fonctions de *proxy product owner* (ci-après proxyPO), de *tech leader* et de *scrum master* sont assurés par le titulaire et font partie des équipes de développement :

- le CoPO et le proxyPO collaborent pour décrire le besoin métier. Le CoPO rédige en mode itératif, la documentation fonctionnelle générale incluant les processus, les maquettes (etc.) et la fait valider par le PO. Le proxyPo rédige les *users stories* (récits utilisateurs) déclinées du document fonctionnel général. Le CoPO et le proxyPO peuvent mener ces travaux plus ou moins en parallèle, ou en décalé suivant la maturité du besoin métier ; dans tous les cas l'UX/UI est inclus dans ces travaux. Le CoPO relit et valide les *users stories* rédigées par le ProxyPO, il complète si besoin les *users stories* ainsi que les conditions d'acceptation ;
- le « CoPO » organise les ateliers, la préparation de l'ordre du jour en collaboration avec les équipes et la rédaction du compte rendu ;
- les *scrums master* sont responsables de l'application de la méthode Scrum et du bon déroulement des développements. Ils suivent les *release*, mesurent la vélocité, organisent les rituels et remontent les informations au PM (**product manager**) qui est également PO ;
- l'architecture technique et logicielle est assurée par le titulaire, en conformité avec les règles prescrites par la MOE ;
- les normes et bonnes pratiques sont énoncées par l'architecte logiciel, en conformité avec les règles prescrites par la MOE ;
- le modèle de base de données est sous la responsabilité du titulaire ;
- l'exploitation et l'intégration sont des fonctions assurées par la DNUM avec l'appui du titulaire ;
- si des agents de l'administration participent au projet, ils pourront se voir confier des missions de proxyPO, de *tech lead* et de *scrum master*.

Le schéma ci-dessous résume la répartition des rôles entre le titulaire et l'administration :

Répartition des rôles

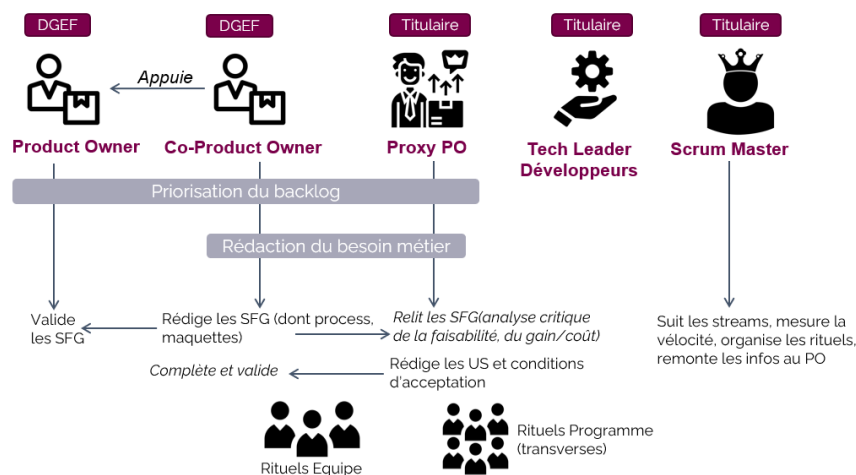


Figure 7 : Rôle des acteurs dans le cadre d'une démarche Agile

Le titulaire met en place, en partenariat avec le DGEF, une structure adaptée au projet, selon la méthode Agile, en réponse à ces principes. L'équipe associée, dédiée et dimensionnée au programme et afin de conduire dans les délais, et avec le niveau de qualité requis, les prestations demandées. A cette fin, le titulaire dispose dans ses ressources internes, d'experts dans chacun des domaines abordés par le programme. Le cas échéant, le titulaire doit être capable de mobiliser les ressources nécessaires.

L'équipe du titulaire comporte, au sein de son équipe, au minimum, les rôles suivants :

- proxyPO rédige si besoin, les *users stories* (récits utilisateurs) déclinées du document fonctionnel général ;

- concepteurs / développeurs *front et back end*, réalisent, en plus des développements, les tests qui y sont associés et rédigent la documentation technique. **Ils assurent à tour de rôle la fonction de référent technique sur un SPRINT;**
- *tech lead* / architecte : assure le relai entre les développeurs et garantit une qualité de service homogène. **Le tech lead présent pour chacun des SPRINTS peut également être le référent technique en fonction du besoin ;**
- intégrateurs : en charge de l'intégration applicative des différentes briques composant un projet.

7.2.3 LES CEREMONIES AGILES

Les rituels Agiles ont lieu à l'échelle d'une équipe, dans le cadre d'un projet. Le titulaire s'intègre dans l'organisation définie dans le PMP (Project management Professional) produit par la DGEF, auquel il apporte sa contribution et qui se présente actuellement comme suit :

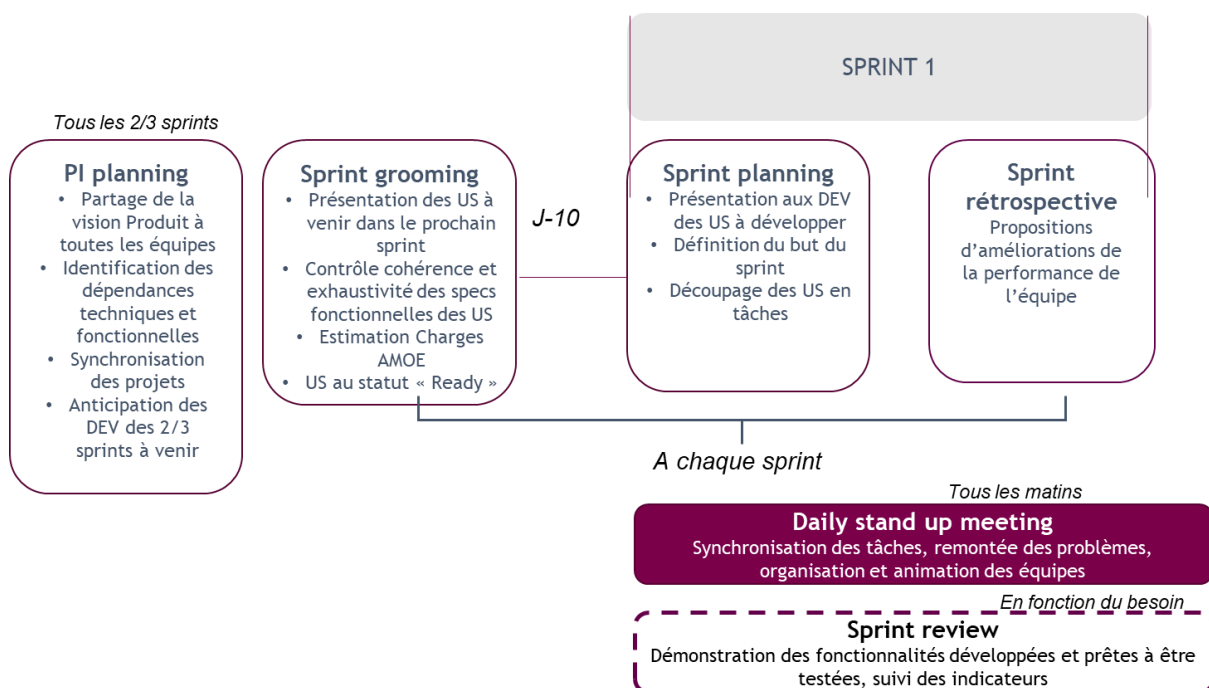


Figure 8 : Organisation des cérémonies Agile

Des rituels transverses concernent l'ensemble des équipes. Ils ont pour objectifs de :

- partager les retours d'expérience ;
- suivre les risques et les mitiger ;
- s'améliorer à l'échelle du projet ;
- montrer l'avancement au niveau projet ;
- partager les objectifs et les enjeux des travaux.

Les rituels concernés sont les suivants :

- les rétro-tech ;
- les rendez-vous PO/ProxyPO ;
- les démonstrations globales.

7.2.4 VELOCITE

La vélocité est un indicateur important pour le fonctionnement de l'équipe. Chaque « user story » reçoit une estimation. Elle est exprimée en point initial de complexité (« story point ») avant son développement. L'équipe s'engage, au début de chaque itération, en fonction de la taille de l'équipe (absence, congés, etc.), du temps imparti (jours fériés, réunions, etc.) et en se basant sur l'historique des itérations passées, sur un nombre de points de complexité à réaliser. Seules les « stories » effectivement réalisées (« done ») rentrent en compte dans le calcul du nombre de points effectués dans une itération donnée. Ce nombre de points effectivement réalisés est appelé « vélocité ». Cet indicateur peut varier d'une itération à l'autre. Il est toutefois fiabilisé par une moyenne constituée au fil des itérations passées (au sein d'une équipe, elle est stabilisée en moyenne à partir de la troisième itération). La vélocité permet principalement de lever les incertitudes sur les développements à venir.

Cette vélocité est calibrée d'un commun accord entre la MOE et les titulaires en fonction de la composition des équipes lors des premières itérations et en tenant compte des développements précédents sur le SI PFSE-III (notamment lors des POC préalables au lancement du projet).

Chaque membre de l'équipe doit respecter la méthodologie et assurer ses activités afin de maintenir la vélocité. **Après la période de stabilisation (typiquement trois itérations) la variation de la vélocité ne doit pas dépasser 20% de la moyenne calculée sinon un *sprint* permettant d'absorber le surplus est ajouté, il est à la charge du titulaire.**

La MOE peut à chaque itération demander le remplacement d'un membre d'une équipe si elle constate un manque de compétences techniques, de rigueur dans le respect de la méthodologie ou tout autre manquement affectant la production ou la cohésion du groupe. Les modalités de remplacement d'intervenant sont précisées dans le paragraphe suivant du présent CCTP.

7.3 ÉTAPE DE CONCEPTION ET DE DEVELOPPEMENT EN CYCLE EN V

IMPORTANT : Le cycle en V est seulement applicable à prestation 7 relative à la maintenance évolutive et adaptative.

La démarche débute à la livraison de la PFSE III sous Eurodac III.

Le titulaire prend en charge, dans le respect des conditions et des exigences de qualité de service du marché, les étapes suivantes :

- conception technique détaillée ;
- codage ;
- tests unitaires ;
- tests intégration applicatifs des composants développés.

Chaque livraison des composants développés est inscrite au titre d'une version, dans le cadre d'un dispositif de gestion de configuration.

Par ailleurs, le titulaire accompagne ses livraisons du plan de tests (préalablement validé par la DGEF), des jeux de tests techniques sur lesquels il s'est appuyé pour valider le bon fonctionnement des composants développés par ses soins, de la description du contenu de ces jeux de tests et des résultats obtenus lors de ces tests (nombre de lignes, PDF ; etc.).

D'autre part le titulaire est tenu de préciser la façon dont il a structuré les jeux de données afférents aux tests.

7.4 ETAPE D'INTEGRATION EN ENVIRONNEMENTS DE TESTS

IMPORTANT : Cette étape concerne la sous-prestation 2.1 et 2.2, la prestation 5 « maintenance corrective et maintien en condition de sécurité » et la prestation 7 « maintenance évolutive et adaptative ». De plus, elle est indispensable avant toute mise en production.

Suite aux développements réalisés, à réception des composants, l'administration procède à une première installation et intégration sur la ou les plates-formes de tests

Le titulaire procède à une livraison comprenant notamment le dossier d'installation à appliquer par les équipes d'intégration et exploitation.,

Les livraisons des composants applicatifs sur la ou les plates-formes de tests sont réalisées en anticipant sur les délais d'installation, et en faisant en sorte que l'installation puisse être effective au maximum 24 heures après la livraison.

A cet effet, le titulaire doit tenir compte des jours et heures de disponibilité des équipes en charge de l'intégration.

De manière générale, les développeurs responsables des traitements et de la non régression du système doivent se rendre disponibles la semaine qui suit la livraison ou le début d'exploitation des traitements dont ils sont responsables.

7.5 ETAPE DE VERIFICATION (VA, VSR)

IMPORTANT : Cette étape concerne la sous-prestations 2.1 et 2.2. et la prestation 7 « Maintenance évolutive et adaptative ». De plus, elle est indispensable avant tout changement de palier exécuté dans le cadre de la sous-prestation 2.2 et avant la mise en œuvre de toute nouvelle fonctionnalité au titre de la prestation 7 « Maintenance évolutive et adaptative ».

A la livraison d'une version ou « release », telle que planifiée au calendrier du projet défini dans la fiche d'expression du besoin, établie pendant l'exécution de l'accord-cadre, l'administration procède à une vérification d'aptitude (ou VA) sur un environnement de « qualification/recette ». Cette VA débute à partir de la confirmation par l'administration de la bonne installation de la version en environnement de qualification/recette.

Le titulaire assiste, sans incidence financière, l'administration lors de la VA et réalise toutes les corrections d'anomalies identifiées lors de cette phase.

L'administration se réserve le droit de rejeter tout ou partie d'une livraison si après une vérification d'aptitude (VA), elle constate que tout ou partie ne répond pas à ses attentes ou n'a pas le niveau de qualité suffisant. Dans ce cas, la livraison est rejetée et peut donner lieu à l'application de pénalités.

La durée de la VA est fixée à un (1) mois, et peut-être reprécisée/amendée pour chaque version. Une fiche navette entre le titulaire et l'administration est suivie par le titulaire précisant les plannings de livraison, les dates de début de recette, les durées de VA, les dates associées etc. Cette fiche est revue en comité projet avec la DGEF et soumise explicitement à validation.

En cycle Agile, une recette métier est réalisée en parallèle des développements. De ce fait, la VA peut être écourtée à discrétion de l'administration.

A l'issue de la période de VA, le délai maximal imparti à l'administration pour notifier sa décision est de dix (10) jours ouvrés. Durant cette période, la correction de toute anomalie reste à la charge du titulaire dans les délais fixés à l'annexe I du présent CCTP. La durée de résolution de toute anomalie bloquante ou majeure détectée prolonge d'autant le délai de la VA, dans la limite d'une prolongation maximale d'un (1) mois). Au-delà du mois, des pénalités peuvent s'appliquer.

Si la décision de VA est positive, la vérification de service régulier (VSR) débute.

A chaque livraison et mise en exploitation d'une version initiale, une période ferme de VSR de trois (3) mois est observée. Pour les versions évolutives programmées et successives, la période de VSR est réduite à 1 mois calendaire après la mise en production de la version et dans un délai maximum de 3 mois après la fin de la VA.

Dans le cas d'une mise en production d'une version évolutive pendant la période de VSR, la VSR de la version précédente court toujours sauf accord de l'administration.

Durant cette période, la correction de toute anomalie reste à la charge du titulaire dans les délais fixés à l'annexe I du présent CCTP. La durée de résolution de toute anomalie bloquante ou majeure détectée durant la VSR prolonge d'autant le délai de la VSR, dans la limite d'une prolongation maximale de trois (3) mois). Par suite, la durée de la VSR ne saurait excéder six (6) mois, délai au-delà duquel des pénalités peuvent s'appliquer.

A l'issue de la période de VSR, le délai maximal imparti à l'administration pour notifier sa décision est de dix (10) jours ouvrés.

7.6 PRINCIPES DE GESTION TECHNIQUE

7.6.1 Gestion des données

Les principes suivants sont à respecter par le titulaire :

Principes de gestion des données :

- une seule source de vérité par objet métier gérée par un module applicatif ;
- tous les attributs d'un objet métier sont gérés par un unique maître ;

Devoirs et droits d'un module applicatif :

- **Devoirs :**
 - assurer la gestion du cycle de vie complet des objets qu'il gère en maître ;
 - offrir des fonctionnalités de publication sur son périmètre maître ;
- **Droits :**
 - stocker des données non gérées en maître (pour des raisons de performance) ;
 - en cas de divergence entre 2 copies d'une même donnée, c'est celle du maître qui fait foi ;
- **Interdictions :**
 - publier des données qu'il ne gère pas en maître.

7.6.2 Echanges internes

Au sein du PFSE-III, les échanges synchrones par API REST sont privilégiés entre modules applicatifs afin de limiter la duplication des données et le risque de désynchronisation.

Les échanges asynchrones, par message ou par batch, sont réservés à la communication avec les briques techniques pour :

- les notifications auprès de l'utilisateur ;
- la propagation des mises à jour de référentiels ;
- la piste d'audit.

7.6.3 Stratégie d'APIsation

Afin de favoriser l'ouverture et l'évolution du SI, une stratégie d'APIsation est adoptée et suit les principes suivants :

- orienter l'exposition des services autour des ressources métier ;
- chaque service expose une API unique qui peut servir différents besoins ;
- les API exposées sont autonomes, notamment en termes de gestion de la sécurité et des habilitations ;
- l'ouverture d'une API à un futur partenaire ne doit pas rencontrer de frein technique.

7.6.4 Stratégie d'exploitation de la donnée

Le SI PFSE-III constitue une source de données relative aux demande d'asile. Le projet inclut un chantier transverse autour de la « data » comprenant les activités suivantes :

- la mise en qualité des données ;
- la fiabilisation des données ;
- la centralisation et le rapprochement des données ;
- la mise à disposition des données de manière sécurisée et leur rafraîchissement régulier ;
- l'ouverture des données dans le respect de la réglementation ;

7.6.5 Disponibilité, monitoring et supervision du SI

Les principes suivants sont à respecter par le titulaire :

- **Disponibilité :**

- Garantir un taux de disponibilité des modules applicatifs en fonction de leur criticité métier et de la catégorie des partenaires (ex : les services de consultation de dossiers être accessibles 24/7 pour les forces de l'ordre) ;
- S'appuyer sur la solution Cloud du ministère pour assurer la haute disponibilité des modules applicatifs ;
- Configurer les briques techniques (« load balancer », « cluster », nombre de réplicas...) pour gérer le traitement des demandes et le passage à l'échelle (scalabilité) ;
- **Monitoring et supervision :**
 - Centraliser l'ensemble des logs applicatifs dans une solution unique type « elastic stack » ;
 - Mettre en place des sondes sur les modules applicatifs donnant de la visibilité sur l'état (« healthcheck »).

7.6.6 Fondements de la sécurisation

Les principes suivants sont à respecter par le titulaire :

Sécurisation des échanges

- **Encryptions SSL pour tous les échanges** : génération de certificats respectant la norme RGS mis à disposition des applications PFSE-III et partenaires. Aucun échange non chiffré, même au sein du réseau ministériel, n'est accepté en cible.

Sécurisation des accès

- **Identification systématique des accédants pour chaque service** : tout utilisateur ou application partenaire doit être identifié et des habilitations doivent lui être attribuées. Chaque service doit pouvoir rejeter une sollicitation qui ne possède pas le bon niveau d'habilitation.

Observabilité

- **Tenue d'une piste d'audit** : toute opération est tracée et liée à l'identité de l'accédant qui en est à l'origine, de sorte que le comportement du système global reste observable et que l'administration soit en mesure de détecter des comportements anormaux, même lorsque plusieurs services sont impliqués.

Protection des données

- **Chiffrement des données personnelles au niveau du stockage** : quand le besoin est avéré, les données identifiées sont chiffrées en base en se reposant sur les outils de chiffrement inclus dans la solution de stockage.

7.6.7 Sécurité des développements

Le titulaire assure la sécurité de ses développements applicatifs conformément à l'état de l'art dans chacune des technologies mises en œuvre. Le titulaire veille à ce qu'aucune faille de sécurité ne soit introduite dans le code produit. Pour cela, il se réfère, entre autres, aux publications de l'ANSSI et de l'OWASP sur le sujet. Le titulaire doit tracer les anomalies liées à des failles de sécurité, les suivre dans l'outil de gestion du « backlog » ou dans l'outil de suivi des anomalies (cas de la TMA), les corriger en priorité ou les suivre en tant que dette sécuritaire en informant l'administration. L'administration peut demander la correction prioritaire des anomalies liées à des failles de sécurité.

7.6.8 Technologies utilisées dans le nouveau SI

Les technologies utilisées pour construire le nouveau SI doivent répondre aux enjeux suivants :

- répondre aux besoins fonctionnels ;
- garantir une pérennité acceptable ;
- offrir une opérabilité suffisante et simple en production

Le titulaire devra décrire les techniques utilisées pour les différents cas d'usage et en prenant en compte les contraintes suivantes :

- Outils de développement : à décrire,
- Outils de déploiement : utilisation de la forge DC du MI,
- Intégration : utilisation de INES,
- Présentation, Plateforme, données : à décrire,
- Sécurité : utilisation de Passage2,
- Logs : à décrire,
- Infrastructure : utilisation du Cloud PI gen2.

7.7 APPROCHE UX EN CONTINUE

L'expérience utilisateur doit être au cœur de la démarche de conception et de réalisation du produit du SI PFSE-III. Le produit ainsi construit est utile, ergonomique et accessible à tous. Les orientations en matière d'UX sont décidées par l'administration, acceptées et appliquées par le titulaire. Ainsi, si l'expertise UX à l'échelle du projet est assurée par le titulaire, l'administration peut solliciter l'avis consultatif des UX d'autre titulaire de marché transverse.

7.8 OPTIMISATION DES TTC ET TTR

Le titulaire s'attache à optimiser le « Time To Citizen » ou TTC (temps nécessaire à la mise en service effective d'une nouvelle fonctionnalité, équivalent du Time To Market dans le domaine privé) et le « Time To Repair » ou TTR (temps nécessaire à la mise en service effective d'une correction). Ce temps est calculé sur l'ensemble de la chaîne, de la conception à la mise en production effective sans régression. Pour ce faire le titulaire exploite les optimisations offertes par le « cloud » MI et applique une méthode Devops rigoureuse qui consiste à :

- concevoir des architectures et des patterns répondant aux préoccupations des Dev et des Ops (développeurs et exploitants) ;
- construire et maintenir l'infrastructure par du code en utilisant des outils d'automatisation adéquats ;
- mettre en œuvre des outils et des processus de construction et de déploiement continus ;
- dialoguer et communiquer entre Dev et Ops.

7.9 DEMARCHE DE TESTS, D'INTEGRATION ET DEPLOIEMENT EN CONTINUE

Le titulaire est responsable de l'exécution de tests automatisés, de l'intégration et du déploiement en continu des développements réalisés au titre du présent accord-cadre. La démarche d'intégration et de déploiement en continu permet de générer des builds (compilations), de les vérifier (ensemble des vérifications garantissant le respect des critères d'acceptation et des exigences) et de les déployer de manière automatisée sur l'infrastructure « cloud » du ministère de l'intérieur. Cette démarche permet, entre autres, de :

- vérifier le bon fonctionnement technico-fonctionnel du produit global ;
- vérifier la non-régression des fonctionnalités déjà développées ;
- détecter d'éventuels problèmes d'intégration au plus tôt lors du développement.

Au cours des « sprints », le titulaire livre de manière continue les fonctionnalités développées par ses équipes, et l'administration vérifie le bon fonctionnement fonctionnel et technique de celles-ci, à partir des « user stories », du « product backlog » actualisé et de la démonstration du résultat du « sprint » par le titulaire.

Les tests automatisés des développements doivent inclure, au minimum, les tests suivants :

- Tests de bon fonctionnement de bout en bout au niveau fonctionnel (conformité avec les critères d'acceptation des user stories) ;
- Tests de bon fonctionnement de bout en bout au niveau technique (absence de génération d'erreur ou d'exception) ;
- Tests de qualité du code ;
- Tests de sécurité (XSS, CSRF ...). Les tests doivent couvrir à minima le top 10 de la communauté libre « Open Web Application Security Project » (OWASP) ;
- Tests de non-régression fonctionnelle et technique ;

- Tests de performance ;
- Tests de charge ;
- Tests de résilience ;
- Tests d'intégration technique, en tenant compte des exigences d'intégration dans les environnements techniques mis à disposition par l'administration.

7.10 MESURE DE LA PERFORMANCE (METRIQUES)

Les métriques de suivi de la qualité logicielle de « l'extreme programming » (« test driven development », la revue de code, le « clean cod », le design applicatif, etc.) sont calculées et relevées à chaque incrément.

Le titulaire s'engage à respecter les métriques suivantes :

Engagement de la qualité	Mesure	Seuils à respecter
Respect des compétences requises	Nombre de remplacements demandés par le ministère pour défaut de compétences	Pas plus de deux remplacements par incrément
Respect de la stabilité de l'équipe.	Nombre de remplacements d'intervenants à l'initiative du titulaire	Aucun remplacement pendant un incrément. Taux de rotation inférieur à 4% entre deux incréments.
Respect du recouvrement de profil en cas de départ	Nombre de jours de recouvrement entre le profil sortant et le profil entrant	Au-moins deux itérations de recouvrement
Prédictibilité de l'équipe	Vélocité mesurée / Vélocité moyenne (ou planifiée)	Supérieure à 80%
Prédictibilité du projet	Valeur métier (Business Value ou BV) réellement réalisée et validée / Valeur métier planifiée	Supérieure à 80%
Avancement des features	Nombre de features validées / Nombre de features planifiées	Supérieur à 85%

7.11 ENGAGEMENT DU TITULAIRE

L'objectif de réussite est attaché en priorité au résultat et aux produit final, à la qualité et au performance de ce produit et à la maîtrise des coûts de production. Le titulaire s'engage à favoriser la cohésion au sein de l'équipe.

Le titulaire s'engage à appliquer le cadre méthodologique de construction de PFSE-III et le cadre de cohérence technique du présent CCTP, à favoriser et à suivre leur application par leurs personnels et à procéder aux ajustements nécessaires quand une dérive ou une lacune est constatée (action de sensibilisation, formation complémentaire sans surcoût pour l'administration, remplacement, etc.).

Le titulaire a une obligation de résultat relatif aux délais et performances à respecter pour l'ensemble des prestations couvertes par l'accord-cadre conformément à l'article V.1.1.2 du CCAP.

7.12 GESTION DES RISQUES

Le guide intitulé « Agilité et sécurité numériques : méthode et outils à l'usage des équipes projet » coréalisé par l'ANSSI et la DINUM est appliqué dans le cas des développements en mode Agile. Un atelier d'analyse des risques est organisé par chaque équipe à chaque itération. Les « abuser stories » sont traitées comme des « user stories » et ajoutées au « backlog » de l'équipe. La démonstration de la prise en compte des risques associés à une « abuser story » est faite par le biais des tests

automatisés. La dette sécuritaire est gérée à l'instar de la dette technique et maîtrisée. Elle doit être portée à la connaissance de l'administration.

7.13 AUDIT DE SECURITE DU LOGICIEL ET DE SON ENVIRONNEMENT

L'administration se réserve la possibilité de diligenter un audit ponctuel pour vérifier la qualité et la sécurité du code développé spécifiquement pour le compte de l'administration. Le titulaire est informé **cinq (5) jours ouvrés** avant le démarrage de l'audit.

Dans le cadre de l'homologation des systèmes d'information du ministère de l'intérieur, un audit du code source relevant les failles de sécurité, de qualité, de performance et de conformités aux bonnes pratiques et à la politique de sécurité des systèmes d'information (ci-après PSSI) du ministère de l'intérieur, pourra être réalisé à l'initiative de l'administration et par une agence spécialisée CSPN (certificat de sécurité de premier niveau, auditeur ANSSI) **sur la PFSE**. A cet effet, le ministère de l'intérieur peut demander le code source spécifique développé par le titulaire dans le cadre de l'accord-cadre, et dont l'administration est propriétaire. Toute non-conformité relevée à l'occasion de cet audit devra être corrigée par le titulaire.

7.14 DEMARCHE D'HOMOLOGATION

La démarche d'intégration de la SSI dans les projets (DISSIP) du ministère de l'intérieur est appliquée pour homologuer de manière itérative les nouveaux développements. Une homologation provisoire est réalisée à chaque mise en service d'une « release » ou version majeure du système d'information (nouvelles fonctionnalités présentant des risques nouveaux ou une exposition plus importante aux risques, nouveaux types d'utilisateurs ou augmentation significative de leur nombre ou du volume de transactions, etc.). La constitution du dossier d'homologation, l'analyse des risques à l'échelle du produit global, et les tests SSI font l'objet d'une prestation dédiée, non couverte par le présent accord-cadre. Les sollicitations des équipes des titulaires pour collecter des informations ou pour permettre le déroulement des tests ne peuvent faire l'objet de facturation supplémentaire

7.15 REGLES SPECIFIQUES DU DISPOSITIF HUMAIN

7.15.1 Intervenants mobilisés

Le titulaire doit disposer de ressources suffisantes pour couvrir l'ensemble des prestations. Les profils experts doivent justifier d'une formation et d'une expérience significative dans leur domaine d'expertise. Tous les intervenants doivent justifier à minima d'une première formation ou d'une première expérience dans l'agilité. Les titulaires sont responsables et assurent le plan de développement des compétences de leurs équipes de manière à maintenir un fort niveau d'excellence et une forte motivation.

7.15.2 Disponibilité des intervenants et stabilité de l'équipe

L'équipe projet doit être stable et les changements d'acteurs doivent être limités et sans impact sur le déroulement du projet ainsi :

- le titulaire s'assure de la disponibilité des intervenants pendant la durée du développement d'une « feature » ou d'un « enabler » (un incrément de projet). A l'exception d'un cas de force majeure, il n'est pas accepté de remplacement d'intervenant pendant le développement d'une « feature » ou d'un « enabler » ;
- entre deux incréments de projet, le titulaire peut proposer le remplacement d'un intervenant, le taux de rotation ou « turn-over » ne peut dépasser 4 % de l'ensemble des effectifs entre deux incréments ;
- en cas d'insuffisance d'un intervenant, la MOE peut demander au titulaire son remplacement dans les conditions fixées au CCAP ;
- les modalités de remplacement des intervenants sont précisées ci-après au paragraphe suivant.

7.15.3 Remplacement d'un intervenant

Chaque remplacement doit être organisé de manière à limiter l'impact sur le déroulement du projet. Le titulaire doit s'assurer d'un recouvrement pendant au moins 2 itérations **et/ou un (1) mois** entre l'intervenant sortant et l'intervenant entrant. Les recouvrements ne donnent lieu à aucune facturation supplémentaire (seul un profil sur les deux est facturé).

7.16 LES EXIGENCES

7.16.1 Exigences générales

Thème	Exigences
Cadre normatif	PFSE-III / EURODAC-II : <ul style="list-style-type: none">• Interface Control Document (ICD) v 19/03/2002 et version draft 2014 de l'agence EU LISA• Resume of the central unit technical specification v du 19/03/2002 et ultérieures• TESTA a catalogue of services version 1.25 du 5/06/2021 et ultérieures• EURODAC AFIS Central Unit – DG JAIA2/2000/002 – Tendering specifications version du 5/05/2000 et ultérieures• EUROPEAN TESTING SPECIFICATIONS – DG JAI version du 20/03/2002 et ultérieures PFSE-III / EURODAC-III : <ul style="list-style-type: none">• En fonction des exigences EURODAC III non connues à ce jour

Référence	Description
EG1	Le titulaire met en place une structure adaptée au projet, selon la méthodologie Agile et capable de fonctionner en cycle en V. L'équipe associée au projet est dédiée au programme et dimensionnée afin conduire dans les délais, et avec le niveau de qualité requis, les prestations demandées.
EG2	Afin de coordonner toutes les actions nécessaires à la bonne exécution du projet et d'assurer sa pleine mission de conseil, le titulaire dispose dans ses ressources internes, d'experts dans chacun des domaines abordés par le programme. Le cas échéant, le titulaire doit être capable de mobiliser les ressources nécessaires.
EG3	Le titulaire s'engage à informer au plus tôt l'administration de tout changement de personnel au sein de son équipe. En tout état de cause, le changement de personnel ne peut impacter la bonne marche du programme tant en matière de délais que de résultats.
EG4	Le titulaire s'engage à effectuer son devoir de conseil et d'alerte vis-à-vis de la DNUM, de même, la DNUM s'engage à respecter son devoir d'information et de collaboration avec le titulaire.
EG5	La DNUM se réserve le droit de conduire des audits à titre préventif ou en cas de non-respect des dispositions de qualité liés au système dont le titulaire assure la maintenance ou les évolutions, ou pour les procédés mis en œuvre pour le développer ou le vérifier, et plus généralement la DNUM se réserve le droit de diligenter des audits sur tout ou partie des prestations réalisées ainsi que sur les méthodes utilisées.
EG6	Suite à une demande d'audit formulée par la DNUM, le titulaire lui donnera accès sans restriction aux locaux où se déroulent les prestations (si hors site de la DNUM), et à toutes les informations concernant la prestation.
EG7	La DNUM s'engage à respecter la déontologie de l'audit.

7.16.2 Exigences sur la documentation

Référence	Description
ED1	Tout document fourni à la DNUM par le titulaire à titre provisoire ou définitif comportera les informations suffisantes pour identifier sans ambiguïté ce document, sa version (Vi.j), son degré d'achèvement, son niveau de vérification et la version de l'application avec laquelle il est cohérent. Cette exigence s'applique à la documentation en ligne.
ED2	Toute modification apportée sur un document élaboré par le titulaire et déjà livré à la DNUM dans une édition précédente sera identifiée explicitement dans le texte de la nouvelle édition du document et tracée dans un historique.
ED3	<p>Les informations contenues dans la documentation définitive fournie par le titulaire devront être à jour, complètes, cohérentes et exemptes de toute annotation provisoire. Elles devront éviter toute redondance injustifiée.</p> <p>Le titulaire apportera la preuve de ses contrôles par la mention en tête de chaque document des noms et qualités des relecteurs et de la date de validation par ceux-ci.</p>
ED4	<p>La transmission de cette documentation se fera telle que définie dans les plannings, et sera tracée lors des comités ad-hoc.</p> <p>Le document désigne les destinataires.</p>
ED5	<p>Le nombre de documents à produire dans le cadre du marché et selon les travaux à réaliser s'avère important (SFD, dossier de conception technique, guide utilisateurs, notes diverses, manuels d'exploitations, DAT, etc.).</p> <p>Par conséquent, le titulaire doit adopter une démarche permettant d'optimiser la phase de relecture des documents et de validation des documents.</p> <p>Il met en place à cet effet un espace partagé accessible par les différentes personnes désignées par la DNUM.</p> <p>Les principes suivants devront être respectés :</p> <ul style="list-style-type: none">• chaque nouveau document à produire passe par :<ul style="list-style-type: none">○ le respect du formalisme et de la structuration du document définis par ou avec la DNUM ;○ une première étape de validation sur le plan, le contenu détaillé et la forme du document (revue du sommaire, accord sur le contenu) ;○ le cas échéant, pour les documents volumineux, une deuxième étape à mi-chemin pour contrôler l'état d'avancement du document et en faire une première lecture ;○ une ultime étape de validation, une fois le document terminé du point de vue de son rédacteur ;• pour les documents faisant simplement l'objet de modifications (suite aux évolutions du système), le titulaire fait en sorte que les modifications apportées soient identifiables sans ambiguïté (mode correctif de MS Word par exemple) ;• les documents dans une version définitive sont distingués des documents de travail. Ces derniers d'une durée de vie limitée à une phase transitoire des travaux ont pour vocation de produire un document définitif par création ou modification. Seule la DNUM statue sur le caractère définitif d'un document. Sa version antérieure peut éventuellement être sauvegardée ;• l'ensemble des documents sont impérativement stockés dans espace proposé et tenu à jour par le titulaire et accessible aux personnes désignées par la DNUM ;

	<ul style="list-style-type: none"> • tout livrable (SFD, dossier de conception technique, guide utilisateurs, notes diverses, manuels d'exploitations, etc.) est obligatoirement transmis dans un format bureautique (type MS Word) imprimable et modifiable, en sus d'une livraison sous une autre forme (si applicable). <p>Le titulaire s'assure également que les évolutions / modifications ou ajouts de documents au sein de l'espace partagé puissent générer une alerte auprès des personnes de la DNUM concernées afin de les informer.</p> <p>Le titulaire peut être force de proposition sur le sujet afin d'améliorer d'avantage ce dispositif, et lisser dans la mesure du possible la charge inhérente de validation à réaliser de la part de la DNUM.</p>
ED6	Le titulaire assure la gestion de la documentation qui lui est confiée, et sa confidentialité : des sauvegardes sont réalisées et les accès sont strictement limités aux personnes habilitées.
ED7	Le titulaire utilise les outils de cryptage compatibles avec ceux de l'administration pour les documents à accès restreint (DAT, DAA, etc.) définis avec la DNUM. Les outils utilisés sont : Outils ZED pour le MI ;

7.16.3 Exigences sur la conduite des prestations

Référence	Description
ECP1	Le titulaire assure le suivi détaillé de toutes les actions relatives au présent marché. Il fournit à l'administration l'ensemble des indicateurs de suivi lui permettant d'avoir pleinement connaissance de l'avancement du projet, des actions menées et des actions restant à mener.
ECP2	Le titulaire veille à mettre à jour le suivi d'actions et à le rendre disponible de manière dématérialisée à la demande de l'administration.
ECP3	A chaque comité contractuel, le titulaire fournit à l'administration un tableau de bord complet d'avancement de l'ensemble des prestations du présent CCTP.
ECP4	Le titulaire propose les outils de suivi de projet (tableau de suivi des travaux et des risques, tableau de bord des livrables, indicateurs, autres) qui doivent être validés par l'administration lors de la phase de lancement. Il devra fournir à l'administration un tableau de bord au minimum tous les 2 mois (même en l'absence de comités).

ECP5	<p>L'administration fournit l'hébergement et les licences des outils de gestion du <i>backlog</i> et de la documentation de développement. Elle administre ces outils.</p> <p>Le titulaire l'assiste dans l'administration et gère ces outils pour l'ensemble des acteurs du projet.</p> <p>Dans les quatre (4) premiers mois de sa prestation, le titulaire assiste l'administration dans la mise en place des outils qui auront été sélectionnés parmi la forge du MI,</p> <p>Les outils retenus pour le développement fonctionnel devront être validés par le MI. Le titulaire devra paramétrer ces outils pour permettre le même niveau de qualité documentaire qu'exigé.</p> <p>En parallèle une GED projet classique de la DNUM (OCMI ou RESANA) sera mise en place dès le début du projet pour la gestion de marché, et pour les documents sensibles d'architecture.</p>
ECP6	<p>Le titulaire s'engage à participer aux structures de pilotages et de revues permettant de s'assurer du respect des exigences de la DNUM en matière de coût, de délai et de qualité.</p>
ECP7	<p>Les tableaux de bord de suivi des prestations sont élaborés (sur la base d'un modèle proposé par le titulaire).</p> <p>Ce modèle doit être validé par la DNUM qui pourra en demander des évolutions auxquelles le titulaire devra se conformer. Celui-ci présentera au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour les projets en cours de conception/développement : <ul style="list-style-type: none"> ○ l'état d'avancement de développement par rapport au calendrier ; ○ le niveau de vélocité atteint ; ○ le bilan des dernières livraisons ; ○ le nombre d'anomalies et l'état d'avancement de résolution en VAVSR ; • pour la maintenance corrective : <ul style="list-style-type: none"> ○ nombre d'incidents réceptionnés mentionnant par type (bloquant, prioritaire, non prioritaire) ; ○ nombre de corrections d'incidents par type livrées et délais de livraison ; ○ nombre d'incidents en cours de traitement par type et date ; • pour la maintenance évolutive : <ul style="list-style-type: none"> ○ demandes d'évolutions reçues, chiffrées, commandées, en cours de réalisation, réalisées, livrées, délais de livraison, motifs d'éventuels retards ; ○ bilan des dernières livraisons ; • pour les autres prestations : <ul style="list-style-type: none"> ○ état d'avancement et/ou bilan. <p>Ces tableaux de bord sont présentés en COPIL et sont régulièrement tenus à jour par le titulaire.</p> <p>Pour le suivi de la qualité de traitement des demandes d'intervention ou de résolution des incidents (anomalies applicatives) les indicateurs fournis sont mis à jour toutes les semaines.</p>
ECP8	<p>Après la période de stabilisation (typiquement deux itérations) la variation de la vélocité ne doit pas dépasser 20% de la moyenne calculée sinon un sprint permettant d'absorber le surplus est ajouté, il est à la charge du titulaire.</p>
ECP9	<p>La proportion réservée à la correction des anomalies pour un sprint ne peut excéder 20%. Au-delà, un sprint supplémentaire à la charge du titulaire est mis en œuvre pour résorber le surplus d'anomalies.</p>

7.16.4 Exigences sur la gouvernance

Référence	Description
EGV1	<p>Le titulaire désigne un interlocuteur unique pour le suivi du marché. Il est le garant du respect :</p> <ul style="list-style-type: none">• de l'exécution des prestations ;• du respect des niveaux de services ;• de l'ensemble des exigences du marché ;• du respect des normes, standards, méthodes et démarches mises en place dans le cadre du marché. <p>Une attention particulière sera portée sur l'organisation de la gouvernance dans le premier mois de mise en œuvre du marché, notamment sur la mise en place d'un plan d'assurance qualité partagé par l'ensemble des acteurs.</p>
EGV2	<p>En cas de départ de l'interlocuteur unique pour le suivi du marché du titulaire, la période de recouvrement pendant laquelle le partant forme la nouvelle personne pressentie pour la conduite du projet, doit être au minimum d'un mois calendaire.</p>
EGV3	<p>Dans le cas d'un problème critique, identifié par la DNUM dans ses relations avec le titulaire, ou dans le fonctionnement du système pour lequel la DNUM n'obtient pas satisfaction de la part du directeur de projet du titulaire, le titulaire fera en sorte de mobiliser et de mettre en contact sa hiérarchie (par exemple son directeur général) avec le responsable de la DNUM concerné dans les 5 jours ouvrés à compter de la date de notification du problème par la DNUM.</p>

7.16.5 Exigences sur les ressources du titulaire

Référence	Description
ERT1	<p>Le titulaire doit disposer de ressources suffisantes pour couvrir l'ensemble des prestations de son lot. Les technologies sont, au minimum, celles qui figurent dans la liste des applications du SI existant.</p>
ERT2	<p>Le titulaire respecte les règles de séniorité applicables au présent marché : définition des quatre niveaux de séniorité imposés par prestation (A préciser pour chaque prestation dans CCTP)</p>
ERT3	<p>La DNUM peut à chaque itération demander le remplacement d'un membre d'une équipe si elle constate un manque de compétences techniques, de rigueur dans le respect de la méthodologie ou tout autre manquement affectant la production ou la cohésion du groupe.</p>
ERT4	<p>Chaque remplacement doit être organisé de manière à limiter l'impact sur le déroulement du projet. Le titulaire doit s'assurer d'un recouvrement pendant au moins un (1) mois entre l'intervenant sortant et l'intervenant entrant.</p> <p>Les recouvrements ne donnent lieu à aucune demande de règlement d'aucune sorte (seul un profil sur les deux est facturé).</p>
ERT5	<p>Le titulaire s'engage dès lors que son équipe est en place et convient à la DNUM, à conserver celle-ci (sauf cas de force majeure ou démission du collaborateur) pendant toute la durée du marché.</p>

ERT6	En tout état de cause et en cas de départ d'un collaborateur du titulaire, celui-ci tiendra informée la DNUM au plus tôt et justifiera de son départ.
ERT7	En cas de départ du collaborateur, le titulaire s'engage à le remplacer par une personne au minimum de qualification identique ou supérieure et possédant toutes les compétences en lien avec le marché.
ERT8	Chaque remplacement doit être organisé de manière à limiter les effets sur le déroulement du projet. Le titulaire doit s'assurer d'un recouvrement pendant au moins un (1) mois entre l'intervenant sortant et l'intervenant entrant. Les recouvrements ne donnent lieu à aucune demande de règlement d'aucune sorte (seul un profil sur les deux est facturé).
ERT9	Les CV de tout nouvel intervenant en cours de marché doivent être soumis à l'approbation de l'administration.
ERT10	Dans le cas d'une insuffisance ou d'un manquement dûment constaté par la DNUM d'un intervenant du titulaire, d'un commun accord, ce dernier pourvoit à son remplacement en satisfaisant au profil requis avec la remise à niveau nécessaire sans coût supplémentaire pour la DNUM.

7.16.6 Exigences sur les moyens techniques et sur la cohérence de l'architecture technique globale du système d'informations

Référence	Description
EMT1	Le titulaire s'engage à mettre en place des environnements de développement répondant aux caractéristiques requises pour maintenir et faire évoluer le SI sur toute la durée du marché. Ces environnements doivent être représentatifs des environnements de la DNUM pour détecter et reproduire les anomalies. Dans le cas où l'hébergement serait réalisé dans un <i>cloud</i> externalisé, le titulaire prévoit une forge intégrée aux environnements externalisés.
EMT2	Le titulaire s'engage à maintenir les logiciels de développement, les applications et l'ingénierie de développement dans des versions opérationnelles et compatibles avec les environnements techniques permettant leur fonctionnement dans l'environnement <i>cloud</i> retenu par la DNUM.
EMT3	Le titulaire s'engage, dès le début du marché, à assurer la maintenance du SI dans les environnements techniques qui prévalent à leur fonctionnement. Il est entendu que la DNUM se réserve le droit de faire évoluer ces exigences en cours de marché, notamment lorsque celles-ci font référence à des solutions techniques spécifiques.
EMT4	Conformément aux stipulations du CCAP, la DNUM détient l'ensemble des droits de propriété et de propriété intellectuelle du référentiel des développements. A cet égard, elle doit être en mesure de reconstituer la mémoire des différentes versions des composants applicatifs. La DNUM est en mesure de demander un retour à une version antérieure d'un développement. Pour ce faire, tout changement dans un fichier (commit) identifie la nature de la modification qu'il porte.
EMT5	Les tests sur la qualité du code, les tests unitaires et les scénarios de tests sont indissociables du code source et des livrables. Le prestataire garantit leur exécution avant tout livrable. Le titulaire systématise les balises permettant aux équipes de recette d'automatiser les tests, en particulier les tests de non régression.

EMT6	<p>L'environnement de développement, comme tout environnement applicatif, dispose d'un document d'architecture technique, d'une procédure technique d'installation et d'exploitation.</p> <p>Elle permet la gestion et autorise le suivi de l'avancée de l'en-cours avec les versions des composants applicatifs.</p> <p>Elle est porteuse d'une mise en œuvre rigoureuse de l'organisation de projet et particulièrement la mise en place de rôles précis (architecte, développeur, intégrateur, <i>Scrum master</i>, etc.).</p>
EMT7	<p>Le titulaire assure le maintien en condition opérationnelle de l'ensemble des infrastructures logicielles et matérielles (équipements serveurs et réseaux) nécessaires au marché, notamment les produits logiciels correspondant à l'ingénierie et aux solutions de développement utilisées par le titulaire sur sa plateforme de réalisation des prestations.</p> <p>Il met en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir l'adaptation et le dimensionnement des infrastructures logicielles et matérielles nécessaires au projet sur la durée de l'accord-cadre, sans frais supplémentaires pour l'administration.</p>
EMT8	<p>Le titulaire s'assure, pour l'ensemble des outils logiciels du système d'informations, qu'il adopte des principes d'architecture et une démarche qui soient cohérents sur l'ensemble du SI. A cet effet, il produit des dossiers d'architecture technique communs et transverses. Il assure en permanence le respect de l'état de l'art en matière d'architecture technique du SI.</p>
EMT9	<p>Le titulaire s'assure de l'interopérabilité de solutions proposées. Doit pouvoir gérer les formats qui peuvent être envoyés à n'importe quel système.</p>
EMT10	<p>Le titulaire s'engage, pour tout nouveau projet, à réaliser des développements en conformité avec le référentiel RGAA V4.</p>

7.16.7 Exigences sur les vérifications et contrôle qualité

Référence	Description
EV1	Tout produit ou document résultant d'une tâche et faisant l'objet d'une livraison à l'administration fait l'objet d'un contrôle qualité de la part du titulaire. Ce contrôle est explicitement intégré à la livraison. Il prévient toute régression fonctionnelle ou technique.
EV2	Les différents essais conduits sur le système par le titulaire seront tracés de manière à déterminer la couverture fonctionnelle de ses tests, et des spécifications qui s'y rapportent.
EV3	La description et le résultat des actions de vérification conduites par le titulaire seront consignés dans un dossier réservé à cet effet et soumis à la validation par la DNUM pour acceptation de la livraison.

7.16.8 Exigences SSI

Référence	Description
ESSI1	<p>Le titulaire se conforme aux PSSI du MI applicable et en vigueur sur le SI des outils numériques</p> <p>La PSSI fait l'objet de l'annexe I du CCAP du présent accord-cadre.</p>
ESSI2	<p>A l'issue d'une analyse de risque au sens EBIOS que serait amené à réaliser la DNUM sur la plate-forme, le titulaire s'engage à mettre en œuvre toutes les remédiations prescrites par cette analyse de risque. Le cas échéant, ces actions de remédiations sont réalisées dans le cadre de prestations de maintenances adaptatives (sauf en cas où celles-ci s'apparentent à des lacunes de développement et du non-respect de la part du titulaire des PSSI applicables).</p> <p>Dans tous les cas, le titulaire s'assure que les actions de remédiations soient faites sans détériorer la capacité de production fonctionnelle.</p> <p>Le titulaire devra mettre en œuvre toutes les remédiations identifiées résultantes des commissions d'homologation.</p>
ESSI3	<p>Le titulaire fournit un support et des correctifs de sécurité sur les fournitures objet du marché. Dans le cas d'une solution embarquant d'autres solutions, les correctifs de sécurité englobent ceux des solutions embarquées. Les règles de sécurisation de la solution sont formalisées et fournies à l'administration, conformément aux dispositions relatives au maintien en condition de sécurité de l'article 8.5 du présent CCTP.</p>
ESSI4	<p>Le titulaire doit traiter les alertes de sécurité transmises par l'entité responsable ou le responsable de la sécurité du SI, conformément aux dispositions relatives au maintien en condition de sécurité de l'article 8.5 du présent CCTP .</p>

VIII. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

PRECISIONS

(a) Les charges jours/hommes associées aux prestations se décomptent en jours ouvrés.

(b) Le titulaire est responsable de la réalisation des développements évolutifs et correctifs, sur la base de ses spécifications validées par l'administration. Il assiste l'administration sur l'intégration des développements livrés dans l'environnement du ministère

(c) la description des modules de la solution cible est décrite à **l'annexe 4 du présent CCTP**.

8.1 PRESTATION 1 : INITIALISATION ET PRISE DE CONNAISSANCE

Cette prestation est composée des trois sous-prestations (SP) suivantes :

- SP1.1 : Initialisation, prise de connaissance et cadrage du marché
- SP1.2 : Elaboration de l'architecture cible de la PFSE-III
- SP1.3 : Mise en place de l'usine logicielle (intégration continue)

8.1.1 Sous prestation 1.1 : Initialisation, prise de connaissance et cadrage du marché

Objet	Cadrer le marché, définir le socle qualité, sécurité, identifier les parties prenantes, l'organisation, la gouvernance et les modalités de pilotage.
Modalités de vérification et de commande	Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP
Activités et tâches à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> ○ la prise de connaissance par le titulaire : <ul style="list-style-type: none"> ○ du contexte organisationnel du ministère de l'intérieur ; ○ du contexte fonctionnel et technique ; ○ du SI des outils numériques (cloud, forge DNUM, logiciel intermédiaire du matériel biométrique, etc.). Ainsi que de l'ensemble de ses modules techniques. ○ la mise en œuvre de l'organisation projet, du dispositif de pilotage, et notamment la formalisation du plan d'assurance qualité (PAQ) et du plan d'assurance sécurité (PAS) et du plan de management projet (PMP) associés au marché ; ○ la mise en place de l'organisation de travail du titulaire et des dispositions en matière de qualité et de sécurité ; ○ la mise en place d'un outil d'ITSM et des outils de pilotage et de <i>reporting</i> ; ○ la mobilisation et la montée en compétences des équipes du titulaire ; ○ la planification des grandes étapes du projet et la définition des prérequis techniques nécessaires au lancement des phases de mise en place de l'usine logicielle, conception, spécification et de développement.
Livrables	A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.

8.1.2 Sous-prestation 1.2 : Elaboration de l'architecture cible de la PFSE-III

Objet	<p>La prestation a pour objectif d'établir l'architecture générale et détaillée du futur système précisant l'ensemble des briques techniques du système afin de répondre aux besoins techniques et fonctionnels décrits lors d'ateliers de spécification conduits avec l'administration.</p> <p>Le titulaire devra mettre en place des outils et environnements logiciels permettant la vérification de la bonne prise en compte des exigences techniques du projet (intégration, exploitation, etc.).</p> <p>Au terme de cette prestation, le titulaire fournit le dossier d'architecture générale (ci-après DAG) contenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'architecture applicative, qui inclut au minimum une cartographie applicative, une description détaillée des composants applicatifs et une description des flux inter-composants ; • l'architecture technique par plate-forme (qualification, pré-production et production) ; • les contraintes d'installation par plate-forme (qualification, pré-production et production) qui spécifie de manière détaillée l'ordonnement des tâches d'installation de tous les composants logiciels nécessaires au bon fonctionnement de l'application ; • les contraintes d'exploitation de l'application (installation, exploitation, supervision, ordonnancement, sauvegarde, démarche de restauration et transaction de maintenance) ; • la redondance sur les 2 sites cloud du ministère.
Modalités de vérification et de commande	<p>Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP.</p>
Activités et tâches à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> ○ Déterminer l'étape de démarrage de la solution PFSE-III. ○ Proposer des solutions interopérables en respectant les contraintes techniques et fonctionnelles. ○ Proposer les briques de l'architecture.
Livrables	<p>A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.</p>

8.1.3 Sous-prestation 1.3 : Mise en place de l'usine logicielle

Objet	<p>La prestation a pour objet la mise en place de l'usine logicielle. A ce titre, le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établira le document de configuration de l'usine logicielle contenant les scripts d'installation des composants logiciels ; • définira le processus de livraison et d'intégration des sources au niveau des différentes plateformes dont celles de l'administration ; • définira le processus de gestion des incidents et demandes d'évolution ; • définira le processus d'édition, de sauvegarde et de gestion de configuration des sources et documents de développement.
--------------	---

	<p>Les livrables applicatifs (scripts d'installations, de livraisons...) devront être impérativement testés et le cahier de tests mis à jour dûment complété par les conclusions des tests effectués par le titulaire avant d'être livrés à l'administration.</p> <p>Cette prestation sera réalisée en coopération avec un architecte et un intégrateur de la DNUM du MI.</p>
Modalités de vérification et de commande	Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP
Activités et tâches à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mettre en place des environnements de développement et de tests par le titulaire. ○ Définir et baliser les processus de développement et d'intégration continues avec les environnements du ministère. ○ réunion de vérification des outils constituant l'usine logicielle avec les équipes techniques du ministère de l'intérieur ; ○ étude et expertise sur l'usine logicielle et la forge DC du MI pour optimiser les processus de déploiement, de tests ; ○ acquisition des solutions logicielles requises si non disponibles chez le titulaire ; ○ installation de la plate-forme et des outils sur le Cloud de l'administration (Cloud PI native Gen2 de la DNUM) ; ○ paramétrage des outils ; ○ interconnexion et tests d'interconnexion avec les environnements de l'administration ; ○ administration et supervision de la plate-forme ; ○ mise en place des interfaces avec les SI externes (nationaux et européen) ; ○ mise en place de tout autre environnement permettant de faciliter les recettes menées par l'administration.
Livrables	A l'issue de la sous-prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.

8.2 PRESTATION 2 : CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT DE LA PFSE III

8.2.1. Sous prestation 2.1 : fourniture de la licence relative au module de traitement biométrique

Objet et attendus	<p>Cette prestation a pour objectif de fournir à l'administration la concession des droits d'utilisation propriétaire pour la durée totale de l'accord-cadre (reconduction comprise) nécessaires au fonctionnement et au déploiement du module de traitement biométrique appelé également module d'adjudication tel que décrit à l'annexe IV du présent CCTP.</p> <p>Ce module a pour objectif de procéder à l'identification et l'authentification des personnes de manière fiable et rapide, en fonction de caractéristiques biologiques uniques (données biométriques).</p>
--------------------------	--

	<p>Il permet à l'adjudicateur, d'enregistrer une décision « match ou no match » pour chaque candidat, dans une liste de recherche.</p> <p>Ce module est amené à évoluer vers une adjudication semi-automatique (adjudication automatique au-dessus d'un seuil de confiance fixé) à l'arrivée du règlement Eurodac III.</p> <p>Dans le cadre de la démarche de modularité voulue par l'administration, ce module doit pouvoir être implémenté indépendamment des autres, appelé et déployé de manière unitaire ou bien décommissionné en fin de marché pour être remplacé sans impacter les autres modules de la PFSE</p> <p>- d'autre part, pour assurer la maintenance corrective et le maintien en conditions de sécurité du module biométrique, le titulaire doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ procéder à la première implémentation du module dans le cadre de la conception de la PFSE III ; ○ en cas de failles de sécurité sur le module biométrique : fournir à l'administration, les correctifs de sécurité à installer en ayant vérifié, au préalable, l'absence de régression ; ○ prendre en compte les constatations d'un dysfonctionnement établies et tracées par l'administration au travers d'une fiche d'incident ; ○ fournir la solution de contournement ; ○ réaliser l'analyse d'impact sur la mise en place du correctif ; ○ établir le planning détaillé de mise à disposition du correctif ; ○ réaliser les corrections et tests (correctif, tests de non régression...), ○ gérer le module en configuration ; ○ livrer le correctif et la fiche de version contenant le script d'installation (du module ayant évolué), les plans de tests et résultats de tests, la liste des anomalies corrigées ; ○ fournir les informations nécessaires à l'élaboration de la fiche réflexe. <p>La fiche d'incident, renseignée dans l'applicatif de gestion des anomalies de contient :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ la nature de l'anomalie : bloquante, majeure ou mineure ; ○ l'identité et la localisation du demandeur ; ○ le contexte de survenue de l'anomalie ; ○ la description détaillée de l'anomalie, avec des copies d'écran le cas échéant ; ○ date et heure de création, à partir desquelles les délais d'intervention du titulaire sont établis. <p><u>La criticité des anomalies :</u></p> <p>La criticité des anomalies est définie dans les mêmes conditions que celles mentionnées à la prestation 5 « maintenance corrective et MCS ».</p> <p><u>Délais de résolutions :</u></p> <p>Le titulaire s'engage à respecter les mêmes délais de résolution des incidents tels que mentionnés à la prestation 5 « maintenance corrective et MCS ».</p> <p><u>Modalités de livraison des licences :</u></p> <p>Si le module nécessite une gestion de licence sur les postes clients, le titulaire met à disposition un serveur de licences. Le PC client lors de l'accès à</p>
--	---

	<p>l'application cliente se connectera au serveur de licences afin de récupérer un « jeton » contenant les licences.</p> <p>Il est entendu que les droits d'utilisation fournis au titre du marché incorporent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - toutes évolutions et tous correctifs qui leur sont attachés ; - les évolutions et adaptations fonctionnelles requises par les évolutions et nouvelles normes biométriques et de mise en conformité réglementaire ; - les nouvelles versions. <p>Ces nouvelles versions doivent être préalablement soumises à l'accord de l'administration avant toute installation ou déploiement. Si l'administration refuse une nouvelle version (N+1) proposée par le titulaire, ce dernier est tenu de maintenir, aux conditions de l'accord-cadre, la version N en cours d'utilisation dans les services de l'administration jusqu'à la publication de la version suivante (N+2). L'administration ne pourra refuser de mettre à jour une version N+2 par rapport à celle utilisée.</p> <p>Les droits de propriété intellectuelle sont décrits dans l'offre du candidat et sont conformes à l'article XIV du CCAP.</p> <p>Le serveur de licences doit respecter le CCT du MI pour l'intégration, l'exploitation ainsi que le référentiel de produits tiers, préconisés par le MI.</p>
Prérequis fournis par l'administration	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cadre de Cohérence Technique du Ministère de l'Intérieur pour l'intégration, l'exploitation ainsi que le référentiel de produits tiers, préconisés par le MI ○ le lieu d'exécution de la prestation ; <p>La fourniture de la licence est calibrée jusqu'à 150 agents utilisateurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ L'administration pourra si nécessaire commander des licences par tranche de 10 utilisateurs supplémentaires.
Modalités de commande et de vérification	Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP
Livrables	A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe I du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.

8.2.2. Sous prestation 2.2 : conception et développement du SI en mode agile

Objet	La présente prestation a pour objet la conception et le développement de la PFSE en mode Agile comme exposé au § 7.
Durée/Charge de la prestation	<p>La méthode de dimensionnement est basée sur des itérations avec trois (3) niveaux de complexité (simple, moyen, complexe) :</p> <p>Sprint Simple de 2 semaines : Un (1) Sprint nécessitant la mobilisation d'un (1) développeur/ Tech Lead sénior + deux (2) développeurs confirmés.</p> <p>Sprint Moyen de 2 semaines : Un (1) Sprint nécessitant la mobilisation d'un (1) développeur/ Tech Lead sénior + deux (2) développeurs confirmés + deux (2) développeurs juniors.</p> <p>Sprint Complexe de 2 semaines : Un (1) Sprint nécessitant la mobilisation de deux (2) développeurs/ Tech Lead séniors + trois (3) développeurs confirmés + trois (3) développeurs juniors.</p>

	Complétées le cas échéant pas des unités d'œuvre complémentaires telles que décrites dans l'annexe financière, annexe II à l'acte d'engagement, ongles « Dev Agile SP2.2 ».
Prérequis fournis par l'administration	<ul style="list-style-type: none"> ○ Description du ou des besoins métiers à couvrir ; ○ Liste des interlocuteurs concernés de l'administration ; ○ <i>backlog</i> priorisé (si nécessaire) ;
Modalités de vérification et de commande	Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP.
Activités et tâches à réaliser	<p>Conformément à la démarche exposée ci-avant, le titulaire doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ procéder, avec l'administration, au cadrage du projet : définition du planning des versions, des périmètres et dates de livraisons des éventuelles versions intermédiaires ; ○ concevoir, si nécessaire, les outils de reprise de données (fichiers pdf et NIST stockés temporairement pendant 60 jours) , procéder à la reprise de ces données et effectuer les tests techniques adéquats ; ○ faire la revue des maquettes avec l'administration; ○ procéder à la livraison sur l'environnement d'intégration défini par le ministère ; ○ rédiger et mettre à jour les contrats d'interfaces et <i>swagger</i> associés ; ○ produire la documentation du produit : dossier d'architecture général (DAG), dossier architecture applicatif (DAA), dossier architecture technique (DAT), dossier fonctionnel, dossier d'exploitation, guide utilisateur, dossier des interfaces, dossier des données, SSI, etc. ; ○ en cas de changement de l'équipe en charge du développement et de la maintenance d'un composant, soit pendant son développement soit après sa mise en service, assurer le transfert de compétences à destination de la nouvelle équipe ; ○ rédiger et mettre à jour les spécifications techniques détaillées de chaque version de l'application livrée ; ○ déposer les documents projet sur un espace collaboratif ; ○ <u>assurer les correctifs des anomalies de fonctionnement et de sécurité constatées lors de phases de VA et de VSR.</u> <p>Le ministère ne peut être tenu responsable des éventuels écarts de fonctionnement du produit entre l'environnement de production et ceux de développement et de test.</p> <p>Les modalités de VA et VSR sont précisées à l'article IX.2 du CCAP du présent accord-cadre. Les correctifs des anomalies durant ces phases sont intégrés à la version sans surcoût.</p> <p>Tant que la décision d'admission faisant suite aux vérifications n'est pas prononcée pour la version concernée, le titulaire prend en charge l'ensemble des opérations de correction nécessaires à la remise en état de fonctionnement optimal de l'application.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ rédiger les spécifications techniques détaillées des fonctions et des interfaces contenues dans les <i>sprints</i> futurs ; ○ définir avec le PO et le CoPO les Users Story ; ○ rédiger les Users Story ; ○ repositionner un calendrier clair et engageant sur les livraisons de la version ;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ planifier les itérations avec le CoPO et le PO (revue des <i>stories</i>, définition des critères d'acceptation, estimation en <i>story points</i>, validation du contenu de l'itération selon la vélocité connue ou la capacité calculée). L'équipe doit inclure dans chaque itération des corrections de bugs et la réduction de la dette technique et sécuritaire ; ○ maintenir et faire vivre le <i>backlog</i> de l'équipe. Le titulaire est responsable notamment de son alimentation en US. Pour maintenir un bon flux de US, il s'assure que les <i>backlogs</i> des équipes contiennent en moyenne l'équivalent de deux itérations ; ○ participer activement à la préparation et au déroulement des <i>pockers plannings</i> du fait de sa responsabilité sur le <i>backlog</i> ; ○ enrichir si besoin les critères d'acceptation et les tests liés des US définis par le CoPO ; ○ dialoguer avec l'expert <i>tech lead</i> de son équipe sur les solutions envisagées, la mise à jour de la base de données... ; ○ développer et tester les <i>stories</i> ainsi définies de l'itération, y compris les interfaces (si applicable). Les tests incluent au minimum : <ul style="list-style-type: none"> ○ les tests de bon fonctionnement de bout en bout au niveau fonctionnel (conformité avec les critères d'acceptation des « user stories ») ; ○ les tests de bon fonctionnement de bout en bout au niveau technique (absence de génération d'erreur ou d'exception) ; <ul style="list-style-type: none"> ● tests de qualité du code ; ● tests de non-régression fonctionnelle et technique ; ● tests de résilience ; ● d'intégration technique. ○ procéder en fin d'itération à la démonstration du système intégrant tous les composants et fonctionnalités développées ; ○ procéder aux rituels quotidiens ; ○ suivre la vélocité de l'équipe et préparer un <i>reporting</i> pour l'administration lors des comités de suivi et pour le PM et calculer la part des anomalies du <i>sprint</i> ; ○ procéder à la rétrospective de l'itération ; ○ participer à la préparation des rituels du projet. ○ Toutes les anomalies identifiées sur un « sprint » courant doivent être corrigées dans le « sprint » suivant sans surcoût. <p>Nb : Une fois en production la PFSE peut rencontrer des anomalies classifiées par typologie d'anomalies associées à des délais de traitement. Celles-ci sont corrigées dans le cadre de la prestation 7 « <u>maintenance corrective et maintien en condition de sécurité</u> »</p> <p>Certaines de ces anomalies sont couvertes par une garantie logiciel conformément aux dispositions de l'article XV du CCAP.</p> <p>Les modalités d'exécution de la garantie sont conformes aux dispositions applicables à la prestation 7 maintenance corrective et MCS.</p>
Livrables	<p>Une démonstration à la fin de chaque sprint</p> <p>A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe 1 du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.</p>

8.3 PRESTATION 3 : ETUDES ET EXPERTISES

8.3.1 Sous-prestation 3.1 : études et expertises techniques et stratégiques

Objectifs	Cette prestation a pour objectif la réalisation d'expertises techniques en architecture ainsi qu'en stratégie d'intégration pour le compte de l'administration sur des sujets liés au SI des outils numériques PFSE-III.
Charge estimée en unités d'œuvre en JH	UO simple : 1 jour-homme, UO moyenne : 3 jours-hommes, UO complexe : 10 jours-hommes.
Prérequis fournis par l'administration	L'administration transmet au titulaire un cahier des charges précisant notamment : <ul style="list-style-type: none">• le lieu d'exécution de la prestation ;• le domaine d'expertise ;• le périmètre de l'intervention et les livrables attendus ;• les contraintes liées à l'objet de la mission ;• le planning de la prestation.
Modalités de commande et de vérifications	Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP
Activités et tâches à réaliser	<p>Le titulaire réalise des expertises et produit la documentation afférente.</p> <p>Les prestations susceptibles d'être réalisées sont :</p> <ul style="list-style-type: none">• comparaison de solutions ;• validation de solution ;• rédaction et mise à jour de la documentation de l'architecture ;• des études de dimensionnement ;• analyse des conditions d'intégration d'application tierce ;• étude globale d'impact. <p>Les expertises peuvent concerner les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Sujet ayant trait à l'informatique et au SI :<ul style="list-style-type: none">○ <i>benchmarking</i> de solutions ;○ <i>Cloud</i> : préconisation notamment sur les sujets sauvegarde et restauration○ SSI ; préconisation○ protocole de sécurisation ;○ architecture SOA ;○ réseaux LAN et WAN ;○ serveurs et systèmes d'exploitation ;○ interfaces d'échange ;○ architecture technique ;○ briques de sécurité ;○ exploitation.• Sujets liés à la biométrie : analyse et préconisation sur la lecture de ce type de données

	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et caler la démarche et le calendrier de bascule entre les 2 solutions (PFSE-II et PFSE-III) en limitant tout risque inhérent : <ul style="list-style-type: none"> ○ Définir une stratégie en accord avec les métiers (bascule progressive ou big bang) ○ Coordonner des actions avec les directions/services concernés ○ Communiquer ○ Ordonnancer et répartir les actions à mener ○ Identifier les risques : prévoir un retour arrière ou mode dégradé • Tout autre domaine de compétence de la MOE. <p>Le titulaire est responsable de la mise à jour du référentiel architecture complet suite à ses études, si celles-ci ont un impact sur ce référentiel (DAT, DAG, ...).</p>
Livrables	A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe 1 du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.

8.3.2 Sous-prestation 3.2 : études et expertises en ergonomie et design (UX, UI)

Objectifs	Cette prestation a pour objectif la réalisation d'expertises en ergonomie et design pour le compte de l'administration sur des sujets liés aux besoins numériques PFSE-III.
Charge estimée en unités d'œuvre en JH	UO simple : 1 jour-homme, UO moyenne : 3 jours-hommes, UO complexe : 10 jours-hommes.
Prérequis fournis par l'administration	L'administration transmet au titulaire un cahier des charges précisant notamment : <ul style="list-style-type: none"> • le lieu d'exécution de la prestation ; • le domaine d'expertise ; • le périmètre de l'intervention et les livrables attendus ; • les contraintes liées à l'objet de la mission ; • le planning de la prestation.
Modalités de commande et de vérification	Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP
Activités et tâches à réaliser	Le titulaire réalise des expertises et produit la documentation afférente. Les expertises peuvent concerner les sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Sujets liés à l'ergonomie et design (UX,UI) : <ul style="list-style-type: none"> ○ l'expertise d'ergonomie vise à formaliser le contenu, la présentation et l'enchaînement des écrans ; ○ le titulaire élabore les règles d'ergonomie avec les acteurs du projet. Il veille à proposer une interface graphique selon l'état de l'art des développements d'application web en proposant notamment un site web adaptatif (responsive web design) respectant le cadre du référentiel RGAA 4. L'ergonomie de l'application doit être conforme à la charte internet de l'État et se baser sur l'ergonomie des sites des juridictions administratives en

	<p>particulier celle du Conseil d'État, qui lui est fournie par l'administration ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ apporte une approche centrée sur l'utilisateur mettant en valeur l'expérience utilisateur et l'interface utilisateur. <ul style="list-style-type: none"> • Tout autre domaine de compétence de la MOE. <p>Le titulaire est responsable de la mise à jour des dossiers de descriptions fonctionnelles, parcours utilisateurs et guides.</p>
Livrables	<p>A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe 1 du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.</p>

8.4 PRESTATION 4: FORMATION

Objet et attendus	<p>Cette prestation a pour objectif de former les utilisateurs en fonction de leur profil afin de les rendre autonomes sur l'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un profil utilisateur expert avec l'utilisation de l'outil d'adjudication, • un profil utilisateur pour l'utilisation des fonctionnalités du portail, • Un profil exploitant pour le maintien du système, • Un profil « référent » ou « personne ressource » (fonctionnalités du portail). <p>Il s'agit pour le ministère de pouvoir assister aux formations données par le titulaire dans ses locaux ou en distanciel (e-learning)</p> <p>Le programme des formations est détaillé dans l'offre technique du titulaire. Ce programme est adapté en cours d'exécution du marché afin de l'ajuster en permanence aux attentes de l'administration et aux évolutions du règlement EURODAC.</p> <p>Support de formation :</p> <p>Le titulaire établit une première version des supports de formation. En cours d'exécution du marché, il effectue la mise à jour par le titulaire. En effet, le titulaire veille à ce que les supports de formation soient à jour et qu'à ce titre leur contenu corresponde exactement à l'état actuel de l'application (contexte, version, fonctionnalités, etc.). Il remet à l'administration, pour contrôle, toute nouvelle version du support de formation ainsi établie.</p> <p>La version-papier et la version électronique du support de formation sont mises à disposition de chaque stagiaire au plus tard le dernier jour de la formation.</p> <p>Organisation pratique des sessions de formation :</p> <p>Les formations sont assurées dans les locaux de l'administration situés en Île-de-France et hors Ile-de-France. A la notification du marché, les lieux d'exécution envisagés pour la prestation sont les suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paris (75) - Sites « Lumière » et « Garance » ; • Rosny (93) ; • Lognes (77) ; • Autres sites en Île-de-France ; • Autres sites hors Île-de-France. <p>Le nombre maximal de stagiaires par session est limité à dix (10). La durée de la formation est fixée à une (1) journée, et si nécessaire ajustée, en fonction notamment de sa complexité et du résultat des évaluations auxquelles elle donne lieu de la part des stagiaires.</p>
--------------------------	--

	Le titulaire est responsable de l'organisation pédagogique et matérielle des sessions de formation dans les locaux de l'administration.
Prérequis fournis par l'administration	Communication par l'administration des coordonnées complètes des personnes à former avec leur profil
Modalités de commande et de vérification	Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP.
Livrables	A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe 1 du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.

8.5 PRESTATION 5 : MAINTENANCE CORRECTIVE ET MAINTIEN EN CONDITION DE SECURITE

Définition/Objectifs de la prestation	<p>Maintenance corrective :</p> <p>L'objet de la prestation est de réaliser la correction des incidents identifiés et affectant l'application ou le logiciel ayant des conséquences sur le fonctionnement opérationnel et le maintien en condition de sécurité après la mise en production.</p> <p>Le titulaire assure la correction du projet et/ou des données, ou l'indication, le cas échéant, d'une solution de contournement permettant le redémarrage de l'élément défaillant.</p> <p>Le système est considéré comme remis en état, dès lors que son fonctionnement normal est rétabli.</p> <p>Cette procédure doit inclure la mise à jour de tous les livrables concernés par la correction. La maintenance corrective et le maintien en condition de sécurité débutent à l'issue de la période de garantie de un (1) an, faisant suite aux opérations de vérification de service régulier (VSR) dans le cadre des prestations 2 et 7.</p> <p>Maintien en condition de sécurité :</p> <p>De par sa criticité, le SI doit particulièrement respecter le principe de maintien en condition de sécurité (ci-après MCS). Ce dernier consiste en la mise en œuvre de l'ensemble des mesures, techniques ou non, visant à maintenir voire améliorer le niveau de sécurité du SI d'administration tout au long de son cycle de vie.</p> <p>En effet, la PFSE est un Système d'Information Sensible. Sa criticité ne peut souffrir aucune interruption de service. A ce titre, même si sa mise en service doit s'accompagner d'actions qui ont préalablement permis d'évaluer son niveau de sécurité et ont conclu, au regard des risques encourus que ce dernier était suffisant, le titulaire devra continuer à veiller, après sa mise en production, à garantir un Maintien en Condition de Sécurité optimale grâce à une anticipation active et à une gestion maîtrisée et pérenne des risques liés aux vulnérabilités logicielles via des mises à jour et des correctifs de sécurité et ce, jusqu'aux termes du marché.</p> <p>Le MCS de l'ensemble des éléments constituant le SI de l'administration doit être assuré périodiquement et dans des délais raisonnables, notamment par l'application des mises à jour de sécurité. À cette fin, il est recommandé de mener une veille technologique.</p>
Prérequis fournis par l'administration	<p>La liste des anomalies ouvertes.</p> <p>Description de l'incident/ faille identifiée (au sein de la solution d'ITSM en ligne mise en place).</p>

	Description du scénario de déclenchement de l'incident.
Modalités de commande et de vérification	Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP.
Activités et tâches à réaliser	<p>La prestation peut se réaliser en fonction des fonctions des agents en HNO.</p> <p>Le titulaire peut s'appuyer sur un outil pour gérer le <i>ticketing</i> d'incidents. Le titulaire en administre alors les usages en le paramétrant pour réaliser les opérations de maintenance corrective.</p> <p>Le support technique peut être sollicité par les agents habilités à signaler les incidents. Ces agents déterminent la qualification de l'incident lors de la demande d'intervention.</p> <p><u>Le titulaire réalise les actions suivantes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ analyse de l'incident : <ul style="list-style-type: none"> - réaliser l'analyse d'impact de la vulnérabilité - établir le planning détaillé de la réalisation du correctif réalisation d'un premier diagnostic sur l'origine de l'incident et sa qualification ; - vérification des paramètres du système et confirmer le défaut logiciel ; - réalisation d'une analyse approfondie des problèmes logiciels rapportés par le second niveau d'assistance ; - proposition d'une solution de contournement si l'anomalie ne peut pas être résolue immédiatement ; - proposition d'une façon de résoudre l'anomalie ; - reporte dans l'outil de suivi de l'analyse de l'anomalie et mentionne la date de résolution effective en homologation et en production ; - informe les acteurs concernés par l'anomalie. ○ génération des <i>patches</i> et des versions : <ul style="list-style-type: none"> - correction de l'anomalie (développement, correction de projet, etc.) ; - réalisation des tests (correctif, tests de non régression). - fournir à l'administration les correctifs de sécurité à installer en ayant vérifié la non régression au préalable. ○ mise à jour de la documentation : <ul style="list-style-type: none"> - mise à jour de la documentation impactée suite aux corrections effectuées ; - reporte toute modification dans l'outil de suivi et notamment les dates de livraison effectives. ○ suivi de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> - production des états récapitulatifs mensuels, trimestriels et annuels des opérations de maintenance corrective ; - préparation et participation aux comités de suivi. ○ surveillance des applications :

	<ul style="list-style-type: none"> - vérification que le système d'information réponde, en matière de performance, aux exigences prévues ; - réalisation d'un suivi et d'un <i>reporting</i>. <ul style="list-style-type: none"> o assure le suivi périodique. <p><u>La fiche d'incident, renseignée dans l'applicatif de gestion des anomalies de l'usine logicielle, contient :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> o la nature de l'anomalie : bloquante, majeure ou mineure ; o l'identité et la localisation du demandeur ; o le contexte de survenue de l'anomalie ; o la description détaillée de l'anomalie, avec des copies d'écran le cas échéant ; o la date et heure de création, à partir desquelles les délais d'intervention du titulaire sont établis. <p><u>Le titulaire doit :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> o maintenir une veille sur les produits et développements et collecter, agréger et synthétiser les informations traitant des évolutions de la menace et des vulnérabilités ; o mettre en application les mises à jour de sécurité des COTS maintenues par l'éditeur ; o collecter les alertes (bulletins) de sécurité observés en production ; o en cas de failles de sécurité, fournir à l'administration, les correctifs de sécurité à installer en ayant vérifié, au préalable, l'absence de régression sur le SI ; o analyser la criticité d'une alerte ou d'un incident sur le système concerné méthode CVSS (Common Vulnerability Scoring System) ; o recevoir/Récupérer un correctif ; o qualifier le correctif ; o déployer le correctif ; o le cas échéant, proposer des solutions de contournement en cas d'urgence (impossibilité de déployer rapidement un correctif) ; o entretenir la documentation système. <p><u>La criticité des anomalies est définie de la manière suivante :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> o une anomalie est qualifiée de bloquante lorsqu'elle entraîne une perte totale ou partielle des services applicatifs réalisés par le titulaire dans le présent marché, et concerne ainsi : <ul style="list-style-type: none"> - tout dysfonctionnement entraînant l'arrêt total d'une application ou d'un service applicatif, - toute anomalie qui rend impossible l'utilisation normale d'une fonctionnalité, de façon rétroactive et non contournable. o une anomalie est qualifiée de majeure lorsqu'elle entraîne la dégradation d'un service applicatif en altérant le fonctionnement normal de l'application ou de l'une de ses fonctionnalités (du fait d'une erreur de cette dernière) mais sans empêcher l'utilisateur de dérouler un processus complet (i.e. pouvoir le terminer) ;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ○ une anomalie est qualifiée de mineure lorsqu'elle n'est pas désignée comme étant une anomalie bloquante ou majeure. <p>Le titulaire s'engage à respecter les délais maximums suivants (les délais exprimés courent à compter de la notification de l'incident par l'administration).</p> <p><u>Les délais de résolution des anomalies en fonction de leur gravité sont les suivants :</u></p> <table border="1" data-bbox="483 512 1433 1032"> <thead> <tr> <th>Catégorie d'incident</th> <th>Bloquant</th> <th>Majeur</th> <th>Mineur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Temps de réponse</td> <td>Une (1) heure ouvrée</td> <td>Quatre (4) heures ouvrées</td> <td>Un (1) jour ouvré</td> </tr> <tr> <td>Solution de contournement</td> <td>0,5 jour ouvré <ul style="list-style-type: none"> ▪ En cas d'incident signalé avant 12h : remise en état dans la journée. ▪ En cas d'incident après 12h: remise en état pour le lendemain avant 12h </td> <td>Deux (2) jours ouvrés</td> <td>Dix (10) jours ouvrés</td> </tr> <tr> <td>Résolution par une solution pérenne</td> <td>Cinq (5) jours ouvrés</td> <td>Dix (10) jours ouvrés</td> <td>Vingt (20) jours ouvrés</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Nota : dans le cas d'un incident bloquant, la signalisation est réalisée par téléphone ou un envoi de courriel au titulaire.</i></p> <p><i>Les délais exprimés courent à compter de la notification de l'incident par l'administration.</i></p>	Catégorie d'incident	Bloquant	Majeur	Mineur	Temps de réponse	Une (1) heure ouvrée	Quatre (4) heures ouvrées	Un (1) jour ouvré	Solution de contournement	0,5 jour ouvré <ul style="list-style-type: none"> ▪ En cas d'incident signalé avant 12h : remise en état dans la journée. ▪ En cas d'incident après 12h: remise en état pour le lendemain avant 12h 	Deux (2) jours ouvrés	Dix (10) jours ouvrés	Résolution par une solution pérenne	Cinq (5) jours ouvrés	Dix (10) jours ouvrés	Vingt (20) jours ouvrés
Catégorie d'incident	Bloquant	Majeur	Mineur														
Temps de réponse	Une (1) heure ouvrée	Quatre (4) heures ouvrées	Un (1) jour ouvré														
Solution de contournement	0,5 jour ouvré <ul style="list-style-type: none"> ▪ En cas d'incident signalé avant 12h : remise en état dans la journée. ▪ En cas d'incident après 12h: remise en état pour le lendemain avant 12h 	Deux (2) jours ouvrés	Dix (10) jours ouvrés														
Résolution par une solution pérenne	Cinq (5) jours ouvrés	Dix (10) jours ouvrés	Vingt (20) jours ouvrés														
Livrables	A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe 1 du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.																

8.6 PRESTATION 6 : ASSISTANCE A L'INSTALLATION ET AU RACCORDEMENT D'ENVIRONNEMENTS

Objectifs	<p>L'objet de cette prestation est d'assister le ministère de l'intérieur (DNUM) (intégration/qualification/pré-production/exploitation) dans l'installation de composants de la solution réalisée par le titulaire et/ou le raccordement d'environnements.</p> <p>Dans ce cadre, le titulaire apportera une assistance auprès des équipes techniques de l'administration pour l'installation et le paramétrage des socles techniques qui constituent un environnement dans le cadre du projet.</p> <p>Le titulaire assistera l'administration pour l'installation et la configuration de ces infrastructures, notamment dans le cas où le futur système nécessiterait d'installer un composant ou un protocole ne faisant pas partie des standards habituellement proposés par le ministère.</p> <p>Les besoins d'assistance sont décrits dans les activités et tâches à réaliser.</p>
------------------	---

Charge estimée en unités d'œuvre en JH	UO simple : 1 jour-homme, UO moyenne : 3 jours-hommes, UO complexe : 10 jours-hommes.
Prérequis fournis par l'administration	Dossier d'installation de la solution et Coordonnées des architectes et intégrateur/DevOps du MI.
Modalités de vérification et de commande	Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP.
Activités et tâches à réaliser	Les actions suivantes constituent un minimum attendu de la part du titulaire : <ul style="list-style-type: none"> • assistance à l'installation et au paramétrage d'une plateforme à partir du dossier d'architecture ; • assistance au raccordement aux systèmes tiers ; • assistance à la mise en place de bouchons et/ou simulateurs. <p>Cette prestation sera réalisée en coopération avec un architecte et un intégrateur/DevOps du ministère de l'intérieur (DNUM).</p>
Livrables	A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe 1 du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.

8.7 PRESTATION 7 : MAINTENANCE EVOLUTIVE ET ADAPTATIVE

Objectifs	<p><u>Cette prestation sera déclenchée lorsque la solution cible PFSE III sous Eurodac III sera en production afin de procéder à la maintenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Evolutive</u> : afin de faire évoluer la solution, afin d'intégrer de nouvelles fonctionnalités ou faire évoluer une fonctionnalité déjà en production, en améliorer le fonctionnement, prendre en compte de nouvelles dispositions législatives et/ou réglementaires ou faire face à de nouvelles exigences fonctionnelles, techniques ou réglementaires. • <u>Adaptative</u> : afin d'adapter techniquement la solution suite à toute évolution du socle technique sur lequel il s'exécute (changement de technologie, de versions de système d'exploitation, de versions de logiciels tiers, de matériels, etc.), les besoins fonctionnels ou métiers restant inchangés.
Charge estimée en unités d'œuvre en JH	UO simple : 2 jours-homme, UO moyenne : 5 jours-hommes, UO complexe : 10 jours-hommes.
Prérequis fournis par l'administration	<p>Pour la maintenance évolutive : spécifications générales et fonctionnelles des évolutions souhaitées.</p> <p>Pour la maintenance adaptative : versions des briques techniques composant le socle d'exécution des composants.</p>

Modalités de vérification et de commande	<p>Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP</p>
Activités et tâches à réaliser	<p>Les évolutions / adaptations concernées par la prestation se caractérisent soit par des projets de développement classiques, soit par de petites évolutions / adaptations selon l'importance du périmètre qu'elles adressent.</p> <p>Pour chaque évolution, le titulaire adopte une démarche de développement unique permettant de réaliser les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • spécifications techniques détaillées ; • conception ; • développement ; • intégration des composants et tests d'intégration ; • réalisation des tests unitaires ; • tests de non régression ; • packaging et livraison des composants ; • mise à jour de la documentation inhérente (spécifications, architecture technique, architecture applicative, installation) ; • assistance à la VA (Vérification d'Aptitude) ; • Migration de la version en production • Retour en arrière en cas de difficultés • assistance à la VSR (Vérification en Service Régulier) ; • pilotage de chaque projet d'adaptation/évolution ; • suivi de la sous-prestation. <p>Pour les petites évolutions / adaptations ou le paramétrage technique des outils :</p> <p>Les petites évolutions/adaptations ou le paramétrage des outils ne constituent pas usuellement des évolutions critiques ou majeures du système. Elles font l'objet d'une démarche adaptée voire d'une livraison spécifique (i.e. développement de type « rustine ») et peuvent être livrées exceptionnellement à l'occasion d'une version planifiée du système.</p> <p>Pour assurer leur réactivité de réalisation, celles-ci s'inscrivent dans une démarche projet simplifiée par rapport à une démarche de développement traditionnelle. Ainsi par exemple le titulaire devra assurer au minimum la non-régression du système lors de la réalisation des petites évolutions et adaptations mais celles-ci pourront donner lieu à une VA d'une (1) semaine et une VSR de deux (2) semaines à discrétion de l'administration.</p>
Livrables	<p>A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe 1 du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.</p> <p>Le titulaire peut être force de propositions pour compléter ces derniers s'il le juge utile dans son offre technique (CRT).</p>
Modalité de vérification et de commande	<p>Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP.</p>

8.8 PRESTATION 8 : REVERSIBILITÉ ET TRANSFERT DES ACQUIS

Objectifs	<p>Cette prestation a pour but d'organiser, en fin de marché, un transfert de connaissances du titulaire, aux personnels désignés par l'administration.</p> <p>Le titulaire assure cette prestation, au personnel de l'administration ou à toute autre personne désignée par celle-ci (autre prestataire le cas échéant).</p> <p>Il s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la parfaite exécution de cette opération.</p> <p>La durée maximale de cette prestation est de 3 mois.</p>
Prérequis fournis par l'administration	<p>Communication par l'administration des coordonnées complètes de ses interlocuteurs ou du tiers désigné pour le transfert des connaissances.</p>
Modalités de vérification et de commande	<p>Les modalités de vérification et de commande des prestations sont définies au sein du CCAP.</p>
Activités et tâches à réaliser	<p>Les actions suivantes constituent un minimum attendu de la part du titulaire. Celui-ci peut être force de proposition pour les compléter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ étape de préparation : <ul style="list-style-type: none"> ○ fourniture du plan de la phase de réversibilité à fournir au maximum une (1) semaine après le début de la réversibilité ; ○ étape de transfert de connaissances ; <ul style="list-style-type: none"> ○ transmission de la totalité des livrables à jour (sources, documentations, historique, maintenances à venir, etc.) ; ○ communication de toutes les données nécessaires au maintien en conditions opérationnelles ; ○ réalisation des supports de formations résumant les points vus et objectifs de chaque formation, ○ formations des équipes du repreneur (méthodologie, ingénierie, plates-formes et outils), elles seront réalisées sur les environnements de développement. ○ Evaluation du repreneur de la réalité du transfert de compétence, ○ étape de monitorat : <ul style="list-style-type: none"> ○ implication du repreneur et accompagnement dans la conduite d'actions de maintenance ainsi que dans les tests associés.
Livrables	<p>A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les livrables figurant dans l'annexe 1 du CCTP intitulée « Découpage des prestations et des livrables » (ci-après DPL) dans les délais mentionnés.</p>

9 ANNEXES

9.1 ANNEXE I – DECOUPAGE DES PRESTATIONS ET DES DELAIS

Cette annexe fait l'objet d'un document séparé du présent CCTP.

9.2 ANNEXE II – ETUDE REGLEMENTAIRE

Cette annexe fait l'objet d'un document séparé du présent CCTP.

9.3 ANNEXE III- INDICATEURS ET MESURE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Le titulaire est tenu au respect des engagements de qualité de service, basés sur les indicateurs suivants :

Indicateur	Mesure	Seuils à respecter
Projet Agile palier 1 et 2		
Predictibilité de l'équipe	Vélocité mesurée/vélocité moyenne (ou planifiée)	Supérieure à 80%
Alimentation du <i>backlog</i>	Nombre d'US complètes et validées	Deux (2) sprints complets
Avancement des <i>users stories</i>	Nombre d'US validées/nombre d'US planifiées	Supérieur à 85%
Projet en méthode V (indicateurs à définir) palier 1 et 2		
Respect des délais de livraison	Cumul en jours de retard de livraison pour tous les livrables d'une même commande	Cible : 0
Correction des anomalies applicatives dans le cadre de la prestation 2 (en VA/VSR)	Durée de correction	Respect à 100% des délais indiqués dans le présent accord-cadre.
Non régression	Durée de correction de l'ensemble des régressions	Correction en moins de 1 semaine Nombre de régressions maximum par an : 1
Transverse		
Respect des compétences requises	Nombre de remplacement demandés par le ministère pour défaut de compétences	Pas plus de deux (2) remplacements en trois (3) mois
Respect de la stabilité de l'équipe	Nombre de remplacements d'intervenants à l'initiative du titulaire sur un (1) an (date anniversaire du marché) pour une personne restant plus de trois mois	Taux de rotation inférieur à 15%

Ces indicateurs sont à tenir à jour par le titulaire à minima de manière trimestrielle. Le titulaire récupère les informations nécessaires par lui-même et peut cependant demander des évolutions de processus, proposer des adaptations d'outils projets pour cela.

9.4 ANNEXE IV – DESCRIPTION DES MODULES DE LA SOLUTION CIBLE

Cette annexe fait l'objet d'un document séparé du présent CCTP.