REFONTE DE L’APPLICATION DE GESTION DE LA PAIE

**RATEB**

Cahier des Charges

VF

N° RACHAD 2019

Sommaire

[1. Contenu de la mission 5](#_Toc56532917)

[1.1. Contexte 5](#_Toc56532918)

[1.2. PRESTATIONS ATTENDUES 6](#_Toc56532919)

[1.2.1. Formulaires de saisie 6](#_Toc56532920)

[1.2.2. Intégration des contrôles 6](#_Toc56532921)

[1.2.3. Intégration d’un workflow (circuit) de validation 7](#_Toc56532922)

[1.2.4. Automatisation de calcul de rappels 7](#_Toc56532923)

[1.2.5. Import en masse 7](#_Toc56532924)

[1.2.6. Gestion d’accès 7](#_Toc56532925)

[1.2.7. Reporting 8](#_Toc56532926)

[1.2.8. Déploiement de la solution développée 8](#_Toc56532927)

[1.3. STRUCTURE DE LA MISSION 8](#_Toc56532928)

[2. CALENDRIER DES PRESTATIONS 9](#_Toc56532929)

[3. PRESENTATION DE L’APPLICATION ACTUELLE ET EXPRESSION DES BESOINS POUR LA FUTURE APPLICATION 9](#_Toc56532930)

[3.1. PRESENTATION DE L’APPLICATION ACTUELLE 9](#_Toc56532931)

[3.1.1. Périmètre fonctionnel RATEB 9](#_Toc56532932)

[3.1.2. Interfaces RATEB 10](#_Toc56532933)

[3.1.3. Description technique RATEB 11](#_Toc56532934)

[3.2. EXPRESSION DES BESOINS FONCTIONNELS ET TECHNIQUES POUR L’EVOLUTION DEMANDEE 11](#_Toc56532935)

[3.2.1. BESOINS FONCTIONNELS 11](#_Toc56532936)

[3.2.1.1. Objectifs et enjeux 11](#_Toc56532937)

[3.2.1.1.1. Prise en compte de la LOLF 11](#_Toc56532938)

[3.2.1.1.2. Repenser le rôle des acteurs 12](#_Toc56532939)

[3.2.1.1.3. Fonctionnalités 14](#_Toc56532940)

[3.2.1.2. Descriptif des flux d’information à créer 15](#_Toc56532941)

[3.2.1.3. Calendrier des opérations 18](#_Toc56532942)

[3.2.1.4. Gestion administrative du dossier de rémunérations 19](#_Toc56532943)

[3.2.1.4.1. Gestion des nominations 19](#_Toc56532944)

[3.2.1.4.1.1. Contrôle des droits à rémunérations 19](#_Toc56532945)

[3.2.1.4.1.2. Traitement et Saisie du dossier de l’agent par la DRH 19](#_Toc56532946)

[3.2.1.4.1.3. Gestion des Cessations de paiement 19](#_Toc56532947)

[3.2.1.4.2. Gestion des modifications de dossier 19](#_Toc56532948)

[3.2.1.4.2.1. Contrôle des modifications des droits à rémunérations par la RH 19](#_Toc56532949)

[3.2.1.4.2.2. Traitement et Saisie du dossier agent 19](#_Toc56532950)

[3.2.1.4.2.3. Gestion des cessations de paiement (voir 4.2.1.4.1.3) 20](#_Toc56532951)

[3.2.1.4.3. Liquidation 20](#_Toc56532952)

[3.2.1.4.4. Saisie de la liquidation par un gestionnaire de la DRH sur GIRAFE : 20](#_Toc56532953)

[3.2.1.4.5. Contrôle de la liquidation fait par la DRH : 20](#_Toc56532954)

[**3.2.1.4.6.** Edition « listes des mouvements de paye » 20](#_Toc56532955)

[3.2.1.5. Ordre de payer 20](#_Toc56532956)

[3.2.1.5.1. Emission de l’ordre de payer 20](#_Toc56532957)

[3.2.1.5.1.1. Contrôle par l’agent comptable (TG) 20](#_Toc56532958)

[3.2.1.5.1.2. Génération ou Constitution du Fichier par la DRH 21](#_Toc56532959)

[3.2.1.5.1.3. Envoi de la liste des mouvements par la DRH à l’Agent comptable 21](#_Toc56532960)

[3.2.1.5.2. Prise en compte de la paie des postes diplomatiques 21](#_Toc56532961)

[3.2.1.5.3. PHASE TRANSITOIRE 21](#_Toc56532962)

[3.2.1.6. Éléments de modernisation 22](#_Toc56532963)

[3.2.1.6.1. Exigences en termes de développement 22](#_Toc56532964)

[3.2.2. ERGONOMIE 24](#_Toc56532965)

[3.2.3. SECURITE 24](#_Toc56532966)

[4. EXIGENCES RELATIVES A LA QUALITE 24](#_Toc56532967)

[5.1.3. Livrables attendus 28](#_Toc56532968)

[5.2. MODULE M1 : CONCEPTION ET REALISATION 29](#_Toc56532969)

[5.2.1. Périmètre de la prestation 29](#_Toc56532970)

[5.2.2. Livrables attendus 30](#_Toc56532971)

[5.3. MODULE M2 : SUPPORT 31](#_Toc56532972)

[5.3.1. Nature de la prestation 31](#_Toc56532973)

[5.3.2. Périmètre de la prestation 31](#_Toc56532974)

[5.3.3. Livrables attendus 32](#_Toc56532975)

[5.4. MODULE 3 : ACCOMPAGNEMENT AU DEVELOPPEMENT DE L’USAGE DE L’APPLICATION 32](#_Toc56532976)

[5.4.1. Nature de la prestation 32](#_Toc56532977)

[5.4.2. Périmètre de la prestation 32](#_Toc56532978)

[5.4.3. Livrables attendus 32](#_Toc56532979)

[5.5. MODULE M4 : MAINTENANCE CORRECTIVE ET PREVENTIVE. 33](#_Toc56532980)

[5.5.1. Périmètre de la prestation 34](#_Toc56532981)

[5.5.2. Livrables attendus 34](#_Toc56532982)

[5.6. MODULE M5 : REVERSIBILITE 34](#_Toc56532983)

[5.6.1. Nature de la prestation 35](#_Toc56532984)

[5.6.2. Livrables attendus 35](#_Toc56532985)

[5.7. Niveaux de service attendus. 36](#_Toc56532986)

[5.8. Langue de la solution 37](#_Toc56532987)

1. Contenu de la mission
	1. Contexte

Dans le cadre de la refonte de la gestion de ses finances publiques, l’État de Mauritanie a mis en œuvre de nombreux chantiers pour supporter l’arrivée de la Loi organique relative aux lois de finances (LOLF). Cette dernière sera en effet la pierre angulaire de la réforme de l’État en jetant les bases d’une budgétisation réalisée sur la base d’objectifs de politiques publiques et d’un pilotage de la gestion visant l’atteinte de ces objectifs. La mise en place de la LOLF représente un enjeu fondamental qui nécessite des efforts de réforme importants et a un impact sur l’ensemble des processus et outils de la gestion des finances publiques.

Dans le but d’optimiser et de normaliser le fonctionnement actuel du système de paie des agents de l’Etat, RATEB, en particulier dans sa composante relative à la saisie des données, la Direction des Systèmes d’Information et la Direction de Solde souhaitent décentraliser cette opération de saisie. Ainsi les départements à l’origine des décisions ayant impact sur la situation administrative ou financière des agents auront l’accès directement au système de saisie de données et pourront par conséquent initier toute démarche de prise en compte ou de modification.

Cette approche de décentralisations sera l’occasion d’intégrer tous les contrôles pertinents au moment de la saisie des données des actes permettant ainsi d’optimiser la phase de contrôle mais aussi d’implémenter un workflow (circuit) de validation spécifique à chaque type d’actes et dont les différents niveaux et intervenants seront déterminés lors de la phase d’analyse de besoins et d’entretien avec les responsables de deux directions.

La mission a pour objet la refonte de l’application de gestion de la paie RATEB « gestion de la paie », son hébergement, son exploitation, sa maintenance et son support ainsi que des prestations d’accompagnement pour le développement de son usage dans l’objectif de supporter l’arrivée de la LolF et de ses nombreux impacts.

Cette refonte sera réalisée, de manière à :

- permettre le suivi de l’exécution de la paie conformément aux règles et standards attachés à la LOLF. En particulier l’application devra permettre de gérer la comptabilité budgétaire et la comptabilité générale ainsi que tous les événements de gestion de manière centralisée tout en assurant un déversement automatique des événements de gestion dans les différentes comptabilités.

* Préparer le terrain vers la mise en place de la comptabilité de droit constaté ;
* Intégrer la gestion en crédit d’engagement crédits de paiement, conformément à la LOLF ;
* Assurer un suivi de l’exécution de la paie de l’ensemble des entités publiques ;
* Intégrer la constatation du service fait.
* Développer des requêtes de tri de données paramétrables et des restitutions à la demande associées
* Développement d’une solution GED pour les pièces justificatives de la paie

Cette refonte sera réalisée sous la forme d’une application Web java permettant sa mise en œuvre à partir d’un poste de travail léger en utilisant la base de données de l’application RATEB. Chaque PAIE sera suivie sous la forme d’un workflow alimentés par les différents intervenants dans le processus de paie y compris les contrôleurs financiers (contrôle d’Etat), ainsi que les comptables payeurs ;

Cette modalité de réalisation conduira éventuellement selon les descriptions fonctionnelles détaillées à nécessiter le complètement de la base de données de RATEB sans modification de son exécutable.

L’outil RATEB est l’application de gestion de la paie et solde des agents de l’Etat.

Il comporte :

* Interface vers RACHAD des écritures budgétaires concernant la paie ;
* Interface vers BEIT MAL pour l’envoi des montants de paie à régler et des bordereaux détaillés de la paie.

Il est attendu que le prestataire retenu réalise sa mission dans un délai de 06 mois maximum. Trois phases de projets ont été ainsi définies :

La phase 1 : Conception et fonctionnement permanent de l’application qui débutera le jour suivant la date de notification du marché.

La phase 2 : Accompagnement du développement de l’usage de l’application débute 2 mois à compter du jour suivant la date de notification du présent marché.

La phase 3 : Maintenance et garantie

* 1. PRESTATIONS ATTENDUES

Le consultant ou le bureau retenu aura à développer et mettre en service, en technologies full web compatibles avec le système existant, les différents écrans et formulaires de saisie de données de l’ensemble des actes administratifs et financiers.

La Direction des Systèmes d’Information dispose déjà d’un serveur d’application WildFly sur lequel est déployée une application j2ee similaire à celle qui sera développée mais qui ne couvre qu’un nombre limité des actes à caractère financier. Le consultant intègrera ses développements à l’application existante (les codes sources seront mis à sa disposition).

Dans l’esprit de décentralisation de ces opérations de saisie, les différents formulaires seront accessibles via le réseau administratif reliant les différents départements (Intranet du gouvernement).

* + 1. Formulaires de saisie

Sur la base des écrans existants et des actes utilisés, en format papier, ainsi que la fiche navette et après analyse de l’ensemble de ces éléments, le consultant proposera la meilleure approche de refonte de ces formulaires sans pour autant compromettre le processus de traitement en vigueur. Des actes séparés portant sur la même opération peuvent être regroupés dans le même formulaire, c’est notamment le cas de la prise en compte d’un nouvel agent.

A titre indicatif (liste non exhaustive, le consultant doit prendre connaissance de l’ensemble des actes) :

• Prise en charge d’un nouvel agent (actes : 2000, 2001 et 2002)

• modifications sur fiches ex : suspension radiation levée de suspension, etc…

• modification des grades avancement automatiques et aux choix

• changement de fonction, changement de compte

• calcul des rappels

• les éditions de tableaux débord

• autres qui seront précisés par les services de la solde, trésor et les départements ministériels.

* + 1. Intégration des contrôles

Le développement de ces écrans et formulaires doit intégrer les contrôles nécessaires en temps réel au moment de la saisie, ces contrôles sont actuellement effectués en mode déconnecté (saisie des données, lancement du module de contrôle, édition de rapports). Le consultant aura à analyser les contrôles actuellement appliqués à chaque type d’acte et de les intégrer dans les formulaires de saisie afin d’éviter des allers-retours inutiles et d’optimiser ainsi le temps de traitement.

Un contrôle d’accès aux données doit également être instauré afin de limiter les erreurs de saisie et n’autoriser l’utilisateur chargé de la saisie à accéder qu’aux données des agents appartenant à son département.

* + 1. Intégration d’un workflow (circuit) de validation

Le système conçu doit intégrer un circuit (workflow) de validation pour chacun de mouvement (acte saisi) tout en prenant en considération les spécificités de chaque acte et la nature et le rôle des différents intervenants dans le circuit de validation.

Le consultant définira avec la Direction des Systèmes d’Information et la Direction de Solde et des pensions les différentes étapes de validation (niveaux d’approbation successifs) et les différents intervenants (liste des approbateurs) dans chaque opération pour chacun des actes.

* + 1. Automatisation de calcul de rappels

Certains rappels, notamment ceux à caractère répétitif et exécutés pour une période relativement longue, sont actuellement calculés et préparés manuellement par le Service Centrale de la Solde ce qui peut générer d’éventuelles erreurs et omissions. Le consultant aura à analyser ces rappels, définir les modalités de calculs et implémenter les contrôles nécessaires dans le but d’automatiser ces opérations relatives aux rappels à calculer.

* + 1. Import en masse

Le système développé doit offrir une fonctionnalité pour l’import des mouvements en masse, par exemple l’indemnité de craie pour les instituteurs. Le consultant proposera, en concertation avec le Service Centrale de la Solde, un format prédéfini, de préférence sous Excel, que le département émetteur doit respecter lors de la préparation du fichier à importer.

* + 1. Gestion d’accès

Sur la base des matricules conventionnels attribués aux agents de l’Etat, le consultant mettra en place une gestion d’utilisateurs pour le contrôle d’accès aux formulaires de saisie, à l’approbation des mouvements en attente de validation, à la consultation des rapports et de façon générale à l’ensemble des fonctionnalités offertes par le système.

Le consultant mettra en place un module pour le management de ces utilisateurs : création, modification, suspension et activation ainsi que la gestion des rôles pour le workflow de validation.

* + 1. Reporting

Un tableau de bord permettant le suivi de l’activité du système doit être développé. Il doit offrir un certain nombre de rapports qui seront convenus entre les deux directions et le consultant.

Le système doit également offrir des outils de consultation des données pertinentes stockées dans la base de données de paie. A titre d’exemple : la situation administrative d’un agent, les derniers éléments de paie d’un agent, l’historique de ces situations (naturellement selon la disponibilité des données historiques).

* + 1. Déploiement de la solution développée

Comme annoncé précédemment, les nouveaux développements seront intégrés au système existant déployés sur le serveur d’application utilisé (WildFly) à moins ce que le consultant propose une alternative meilleure qui doit être validée par la Direction des Systèmes d’Information.

* 1. STRUCTURE DE LA MISSION

La mission comporte 6 modules :

- Module M1 : Conception de l’application

- Module M2 : Support

- Module M3 : Accompagnement du développement de l’usage de l’application

- Module M4 : Maintenance corrective et préventive

- Module M5 : Réversibilité

Le marché est composé de 3 phases :

* Phase 1 : Conception et fonctionnement permanent de l’application

Cette phase est composée des modules suivants :

• Module M1 : Conception de l’application

• Module M2 : Support

• Module M4 : Maintenance corrective et préventive

• Module M5 : Réversibilité

* Phase 2 : Accompagnement du développement de l’usage de l’application

Cette phase est composée du module M3 : Accompagnement du développement de l’usage de l’application

* Phase 3 : Maintenance et garantie

Cette phase est composée des modules M4 et M5. Sa durée est fixée à 02 mois.

Une réunion de lancement se tiendra 03 jours après la notification du contrat.

Une coordination étroite avec les équipes de la direction de la coordination et des systèmes d’information à la direction générale du Budget devra impérativement être mise en place dès la préparation des missions et jusqu’à leur finalisation. En outre, des échanges réguliers avec le Directeur Général du Budget seront à prévoir sur l’état d’avancement des missions et éventuellement les difficultés rencontrées.

1. CALENDRIER DES PRESTATIONS

Les nouvelles fonctionnalités de l’application RATEB devront être déployée, auprès de ses utilisateurs, le 01/03/ 2021.

Pour cela, il est attendu que leurs mises en production soient réalisées pour le 31 01 2021 avec des accès restreints pour permettre une vérification d’aptitude et préparer le lancement en toute sécurité (mise en place d’un pilote).

Ce calendrier est conditionné par la date de démarrage prévisionnelle des prestations visées.

1. PRESENTATION DE L’APPLICATION ACTUELLE ET EXPRESSION DES BESOINS POUR LA FUTURE APPLICATION
	1. PRESENTATION DE L’APPLICATION ACTUELLE

Le système d’information financière de l’Etat Mauritanien se compose de plusieurs applications :

* TAHDIR sur la préparation du budget
* RACHAD sur l’intégration et l’exécution budgétaire
* DABI comme support du dialogue de gestion budgétaire
* RATEB pour la gestion de la solde
* BEIT MAL pour la gestion comptable



* + 1. Périmètre fonctionnel RATEB

L’application RATEB pour la gestion de paie des agents de l’état, exploitée par la Direction des Systèmes d’Information et la Direction de Solde et des Pensions au sein de la Direction Générale du Budget, a été mise en service en 2010 en remplacement de l’ancien système de paie qui a atteint ses limites à la suite des évolutions du processus de paie au fil du temps.

RATEB a été conçu sur la base d’une approche modulaire afin de permettre les éventuelles évolutions. Aussi, RATEB se compose de quatre modules fortement découplés qui assure chacun un ensemble de fonctions cohérentes, à savoir :

1. Un module pour la saisie
2. Un module pour le contrôle
3. Un module pour le calcul de la paie (traitement)
4. Un module pour le *reporting*

Le système RATEB a été développé dans le but d’assurer la continuité du service de la paie, car l’ancien système était devenu instable, tout en offrant à l’administration un système de paie fiable et évolutif sans pour autant s’intéresser au processus et aux procédures de la solde qui sont réalisées en grande partie de façon manuelle.

A l’heure actuelle tous les arrêtés et décisions émis par les différents départements et en particulier le département en charge de la fonction publique sont centralisés et traités au niveau de la Direction de Solde et des pensions. Ainsi le Service Centrale de la Solde prépare les actes sur la base de ces arrêtés et décisions et procède à la saisie, en collaboration avec la Direction des Systèmes d’Information.

Cette étape de préparation des actes et de leur saisie, dans le processus mensuel de la paie, constitue une charge de travail pour le personnel de la Direction de Solde et de la Direction des Système d’Information. Il est donc proposé la décentralisation de ces fonctions.

C’est dans cet esprit que la Direction des Systèmes d’Information et la Direction de la Solde et des pensions, se proposent de décentraliser les opérations de saisie de différents actes aussi bien ceux qui sont relatifs à la **modification du dossier de l’agent (situation administrative, données personnelles etc.) que ceux qui ont un impact financier sur son traitement**.

Cette décentralisation sera l’occasion d’implémenter un workflow (circuit) de validation qui fera intervenir toutes les parties prenantes dans le processus de la gestion et du traitement de la paie.

Au-delà de la dimension « modernisation de l’outil de travail » ce projet de décentralisation de la saisie des actes et de mise en place d’un workflow de validation vise l’optimisation de l’utilisation des ressources tant sur le plan ressources humaine que celui relatif au temps de travail.

* + 1. Interfaces RATEB

L’outil RATEB est l’application de gestion de la paie et solde des agents de l’Etat.

Il comporte :

* Interface vers RACHAD des écritures budgétaires concernant la paie ;
* Interface vers BEIT MAL pour l’envoi des montants de paie à régler et des bordereaux détaillés de la paie.
	+ 1. Description technique RATEB

Le ministère des Finances Mauritanien a mis en œuvre l’architecture technique suivante pour l’application RATEB.

Une application web qui géré l’ensemble de workflow de salaire de début de l’opération jusqu’à l’émission de cheque du trésor pour le paiement cette application doit être extensible sur l’ensemble du territoire national pour faciliter la gestion des carrières et la paie pour l’ensemble de fonctionnaires et agents de l’état.

* 1. EXPRESSION DES BESOINS FONCTIONNELS ET TECHNIQUES POUR L’EVOLUTION DEMANDEE
		1. BESOINS FONCTIONNELS

Tout en reprenant la logique de la répartition fonctionnelle présentée ci-dessous il s’agit d’adapter la gestion de la PAIE au nouvel environnement législatif relatif à la LOLF à savoir :

La nouvelle application WEB doit permettre le suivi et l’exécution de la paie, dans les meilleures conditions de qualité, de coût et de délais, conformément à la stratégie définie par chaque programme (ministère/titre), et en fonction des ressources qui sont mises à sa disposition.

Pour ce faire il doit assurer la traçabilité de bout en bout du déroulement de la paie tant au regard de la législation encadrant ces opérations que leurs conséquences comptables et financières.

A cet effet les règles de contrôle de procédure doivent être implémentées de manière à guider les différents intervenants dans le respect de leur rôle et responsabilités.

De la même manière les enregistrements concernant les opérations de paie doivent être soumis au respect des nouvelles règles comptables et assurer les flux comptables concernant les crédits d’engagement et les crédits de paiement en appliquant le référentiel comptable mise en œuvre.

* + - 1. Objectifs et enjeux

Les enjeux généraux sont ceux liés aux procédures de la dépense. Ils sont les suivants :

* + - * 1. Prise en compte de la LOLF

Traduire les impacts de la LOLF sur l’ensemble du processus de gestion de la paie et en particulier :

* Les **comptes spéciaux de trésors et les budgets d’affectations spéciales ne peuvent financer** aucune dépense de traitement, salaire, indemnité et allocations qui sont des dépenses à caractère définitif relevant du budget général ou des budgets annexes
* Le **décompte des plafonds des emplois ministériels**. Les plafonds d’emplois sont décomptés en équivalent temps plein travaillé (ETPT). L’ETPT mesure l’activité des agents : il prend en compte leur quotité travaillée et leur période d’activité sur l’année. Un agent à temps complet qui est en position d’activité pendant toute l’année consomme 1 ETPT annuel. L’ETPT permet d’agréger dans un même décompte des agents dont les régimes de travail peuvent être très différents en termes de durée de la période de travail dans l’année et de quotité de temps de travail. La quotité travaillée retenue pour les agents à temps partiel est la fraction de temps complet effectuée par l’agent, et non la fraction de rémunération à temps complet perçue par l’agent. L’ETPT constitue un vecteur unique pour calculer les plafonds ministériels dans le cadre de la budgétisation et la consommation de ces plafonds dans le cadre de l’exécution. Le respect du plafond d’emplois s’apprécie en moyenne annualisée : il s’agit de la moyenne sur 12 mois des consommations exprimées en ETPT mensuels. Il y a équivalence entre un agent à mi-temps présent toute l’année et un agent à temps incomplet présent sur une période de 6 mois. Chacun des deux décomptera pour 0,5 ETPT.
* Le **suivi de la consommation des emplois**. Les consommations d’emplois sont liées aux consommations de crédits.
	+ Le « fait générateur » est le versement de la rémunération principale (non la conclusion du contrat ou le service fait) ; il s’agit d’une comptabilisation « en caisse » et non en engagements ;
	+ Les acomptes, trop-perçus ou rappels ne génèrent pas de modification de la consommation d’ETPT.

Seules les rémunérations principales ou salaires consomment des ETPT. Les heures supplémentaires et les régimes indemnitaires ne génèrent pas de consommation d’ETPT.

* Implémentation des **règles de suivi du schéma des emplois**. Le schéma d’emplois correspond au solde net des entrées (recrutements de fonctionnaires ou de contractuels, retours de situations interruptives…) et des sorties (départs en retraite, fins de contrat, départs pour situations interruptives, décès, démissions, radiations) entre le 1er janvier et le 31 décembre inclus d’une année. Les changements de quotité de travail doivent également être pris en compte. Il ne concerne que les personnels rémunérés sur la partie 1 et qui consomment le plafond d’emplois. Les recrutements ou départs d’agents rémunérés à l’acte, à la tâche ou à l’heure, par exemple, ne doivent donc pas être pris en compte dans la détermination du solde des entrées-sorties. Il s’apprécie à périmètre constant, sans prendre en considération les transferts entre l’Etat et les opérateurs, les transferts entre ministères, les mesures de décentralisation et les autres mesures de périmètre. Le respect du schéma s’apprécie annuellement. Cependant, en cas de sous-exécution ou de sur-exécution en année N-1, des arbitrages politiques peuvent conduire à corriger en conséquence le schéma d’emplois arbitré pour l’année N.
	+ - * 1. Repenser le rôle des acteurs

Repenser le rôle des acteurs, les organisations et les procédures pour accroître l’efficacité et la performance et intégrer l’ensemble des acteurs et des fonctions comptables dans le processus.

|  |
| --- |
| **Les intervenants dans la gestion de la masse salariale et des emplois** |
| **Rôle** | **Positionnement** | **Définition** |
| Responsable de la stratégie et des arbitrages ministériels (SG/DAF) | Ministère  | Alloue les ETPT aux responsables de programme en respectant le plafond ministériel et en assurant la cohérence effectifs/crédits. Assure le suivi de la cohérence emplois/crédits en gestion. |   |
|  DGB/CF | Ministère BOP UOP | Le contrôleur financier ministériel vise le DAPBI produit par le ministère. Le visa, fondé sur l’analyse des prévisions de dépenses et d’emplois et leur compatibilité avec les objectifs de maîtrise des dépenses publiques, porte plus particulièrement sur : | - L’exactitude des projets de répartition des emplois et des crédits de personnel entre les programmes, la soutenabilité de la programmation de l’exécution budgétaire sur les dépenses de personnel, ainsi que sur la cohérence des emplois et des crédits de personnel pour chaque programme |
|  DGB/CF | Ministère BOP UOP | - Les conditions de présentation des documents prévisionnels de gestion et de suivi de l’exécution établis par les gestionnaires |
|  DGB/CF | Ministère BOP UOP | En exécution, le contrôleur, au niveau ministériel et local : | Emet un visa sur tout projet tendant à diminuer Les crédits affectés aux dépenses de personnel |
|  DGB/CF | Ministère BOP UOP | Est chargé de donner son visa préalable à certains actes de gestion du personnel, dans les conditions fixées par le ou les textes relatifs au contrôle financier des programmes |
|  DGB/CF | Ministère BOP UOP |  Examine Les comptes rendus d’utilisation des crédits et des emplois établis périodiquement par Les responsables de programmes et de BOP |
| Responsable de la stratégie RH (DRH/DAF) | Ministère Programme | Il coordonne et met en œuvre la stratégie RH du ministère. | Il valide la programmation, annuelle et pluriannuelle, en adéquation avec la stratégie RH ministérielle. |
| Il vérifie la cohérence des plans de recrutement et leur compatibilité avec le schéma d’emplois du ministère. |
| Il vérifie la compatibilité annuelle et pluriannuelle des mesures de personnel préparées en cours d’exercice. |
| Pilote de la masse salariale et des emplois (DRH, DAF et échelons locaux de gestion) | Ministère Programme BOP | Il élabore la valorisation budgétaire du schéma RH. | Au niveau ministériel, il détermine, répartit et gère le plafond d’emplois entre les programmes. |
| Au niveau du programme, il constitue une réserve pour aléas de gestion, afin de garantir la bonne exécution de la dépense de personnel jusqu’à la fin de l’exercice.  |
| **Les rôles définis, peuvent, en fonction notamment du périmètre concerné, être séparés ou regroupés pour un pilotage global du budget.** |

* + - * 1. Fonctionnalités

En ce qui concerne les fonctionnalités relatives à la gestion de la paie objet du présent cahier des charges, elles doivent répondre à ces enjeux notamment par la mise en œuvre :

* De la réalisation d’une application web permettant la formalisation des engagements juridiques et comptable, leur suivi, en tenant compte des nouvelles organisations de services partagés. A cet effet des fonctionnalités d’enregistrement des données de constitution et de gestion de la paie et des flux financiers correspondants (en mode crédits d’engagement crédits de paiement) doivent être développés mais aussi l’enregistrement des décisions administratives (actes : arrêté, décret, décisions…).
* Ces fonctionnalités et la détermination du rôle et responsabilités des différents acteurs sont détaillés ci-après ;
* La couche web java objet du présent cahier des charges sera utilisée pour mettre à jour la base de données actuelle du système RATEB qui sera complétée des données supplémentaires nécessaires sans modification de l’exécutable transactionnel actuel qui pourra être désactivé ;
* D’un workflow permettant la traçabilité et le suivi des actions de chacun des acteurs intervenant tout au long du processus s’appuyant sur un système fin d’habilitation permettant la traçabilité des acteurs et de leurs actions sur le système dans le respect de leur rôles et responsabilités.
* D’une gestion des habilitations des utilisateurs de RATEB intégrant et contrôlant la répartition des rôles des intervenants en limitants les fonctions de mise à jour du système à la répartition des rôles notamment entre les ordonnateurs et les comptables. De la même manière le champ de la consultation pourra être limité par la répartition des rôles et donc piloté par le système d’habilitation complété pour y introduire les interventions des ministères et autres organismes.
* De la gestion et du suivi du service fait ; à ce titre, il y aura lieu de développer la dématérialisation des pièces justificatives permettant la constatation du service fait (système GED ou base de restitution ad hoc) pouvant être rattachées au dossier de paie de RATEB par un lien avec une base de restitution ad hoc autonome.
* Du traitement des demandes de paiement, en donnant aux comptables publics l’assurance de pouvoir réaliser les étapes de mise en paiement et de paiement dans des conditions de maîtrise optimale des risques. Cette fonctionnalité revient à prévoir des flux de données avec la partie comptable et budgétaire de RACHAD et de RATEB.
* Du développement de fonctions de tri multi et mono critères paramétrés ou à la demande avec restitution et de leurs restitutions à l’écran et en mode édition. Ces fonctionnalités pourront soient être intégrés au système RATEB lui-même soit faire l’objet d’un traitement à part dans le cadre d’un datawarehouse par exemple.
* De l’accès à une base de données référentielles FONCTIONNAIRES permettant de pratiquer des vues sur le lien et les données entre les FONCTIONNARES et Ministères ou Etablissements. Elle devra en particulier permettre l’accès en consultation des dossiers et fiches par fonctionnaire.
* D’une prise en compte des nouveaux droits d’accès ; et des habilitations compte tenus de flux fonctionnels étendus (tous les intervenants dans la gestion de la paie)
* De la prise en compte des nouvelles règles de gestion, notamment celles régissant la fonction publique.
	+ - 1. Descriptif des flux d’information à créer

Afin d’optimiser les phases de saisie et de contrôles et en vue d’intégrer un processus de validation, il est proposé de reprendre les écrans de saisie (interface de saisie) en intégrant tous les contrôles nécessaires durant la saisie des mouvements. De cette manière, la saisie des actes et des mouvements pourra être décentralisée tout en instaurant autant de validations requises par les différentes entités intervenant dans le processus de la paie (validation par le service Solde, validation par le Budget, validation par le Trésor Publique et éventuellement validation par la Fonction Publique) dans une logique de workflow.

Dans cette démarche, le module de saisie sera repensé et redéveloppé selon une approche basée sur les technologies web dans le but de permettre la décentralisation de saisie des actes auprès des différents départements. La conception et le développement de ces formulaires de saisie se feront en phase avec le système existant.

Les mouvements et actes seront contrôlés et enregistrés dans une mémoire temporaire (intermédiaire) en attente de validation par l’entité concernée. Les mouvements et actes validés seront soumis au module « Traitement » en vue de faire les mises à jour des situations administratives et de l’échéancier avant de procéder au calcul de la paie proprement dite.

Les flux de traitement concernant la gestion de la paie sont modélisés ci-dessous ils permettent de répartir les fonctionnalités entre les différents acteurs et de positionner les besoins de WORKFLOW entre ceux-ci.

De même ils positionnent les flux de données existant entre RATEB et les autres SI.

La cartographie des processus RH, comme tout autre type de cartographie de processus, vise à définir quelques points fondamentaux :

* Le flux de travail
* Les principales tâches à réaliser
* Les acteurs du processus
* Les événements
* Le résultat attendu
* La documentation requise par la législation applicable et les règlements mis en place en interne.

Sur cette base, il sera possible de créer une représentation suffisamment détaillée du processus.

Le processus gestion de la paie distingue généralement trois principaux sous-processus :

1. Gestion des dossiers ;

2. Gestion des données ;

3. Production de la paie la paie

Le processus gestion de la paie englobe le processus de soutien qui comporte le volet administratif et de supervision.

L’ensemble de ces sous-processus contribuent à l’atteinte des objectifs suivants :

1. Mise à jour des dossiers des fonctionnaires ;

2. Cumul des heures travaillés et autres données ;

3. Paiement des fonctionnaires ;

4. Le suivi et le pilotage de la gestion de la masse salariale (fin d’année) ;

5. Ajustements et rapport de fin d’exercice.



Certaines tâches et activités s’ajoutent ou s’annulent selon le niveau d’automatisation du processus ou encore les politiques internes de gestion de données de l’organisation. Dans le présent document, il est question du processus global et de ses trois sous-processus principaux.

Le sous processus gestion des dossiers comporte :

• La création du dossier

• La modification du dossier

• L’information sur le dossier

Le sous-processus gestion des données comporte :

• Le recueil des jours de travail

• Faire les ajustements requis

Le sous-processus production de la paie

• La production de la paie

• Effectuer le traitement de fon de période

• Effectuer le traitement de fin d’année

• Effectuer le traitement de fin d’exercice

Les processus administratifs tels que Gérer la paie regroupent généralement des activités menées dans plusieurs services à la fois, par exemple :

• La création des dossiers d’employés relève du service de gestion des ressources humaines (RH) ;

• La production de la paie relève du service de la paie (souvent sous la direction des RH ou financière DAF) ;

• L’approbation des feuilles de temps peut relever des différents services dont relèvent les fonctionnaires concernés ;

• L’entretien des systèmes informatiques relève des TI ;

• Les paiements relèvent du service de la comptabilité ou du Budget.

**Services des ressources humaines (RH)**

 Le personnel du Service des RH est généralement chargé du sous-processus de Gestion des dossiers. Au nombre des activités liées à la Gestion des dossiers : (a) créer un dossier, (b) mise à jour d’un dossier et (c) informer sur l’état d’un dossier.

La complexité des statuts et leur diversité joue un rôle important dans la qualité du travail de ces services, ce qui amène plus de gens à demander des renseignements ou des précisions sur leur dossier.

**Services de paie**

 Le personnel du Service de paie est généralement tenu de produire la paie mais peut aussi être appelé à intervenir dans la cueillette des données, en particulier du temps travaillé lorsque le personnel est rémunéré à l’heure ou dans le cadre de vacation. Il peut également s’agir de données particulières touchant les vacances, divers congés (maladie, maternité, …), le temps rémunéré différemment selon l’application des normes du travail ou des statuts particulières. Ainsi, le personnel du Service de paie peut passer un temps considérable à répondre aux questions des employés touchant le temps travaillé. Au plan des meilleures pratiques, comme la rémunération relève à la fois des conditions de travail inscrites au dossier d’un employé et du temps travaillé, il y aurait fort à gagner de centraliser ces questions auprès d’un seul intervenant plutôt que de les confier, par étapes, à deux intervenants différents (c.-à-d. au Service des ressources humaines et au Service de la paie).

**La Direction générale du budget : DSP et DCSI**

La fonction mobilise, à la direction de la Solde et des Pensions, le service central de la Solde et, à la direction de la Coordination et des Systèmes informatiques, le service de l’Exploitation (division de l’exploitation). Cette fonction relève des compétences RH des ordonnateurs, celle du paiement d’un comptable public.

Toutefois, la transition doit être gérée avec prudence car les départements ministériels ne sont sans doute pas en capacité de prendre en charge cette fonction – porteuse de risques financiers et sociaux sensibles - de manière sécurisée. Il convient donc de prévoir :

* + Le maintien pendant un certain temps d’une assistance technique, ce qui suppose le maintien temporaire, à la DGB, d’une cellule compétente en matière de paie ;
	+ Une organisation regroupant les départements ministériels pour leur conférer la taille critique, à défaut de la constitution d’un opérateur de paie :
	+ La concrétisation du SI de gestion de la paie de la Fonction publique, aujourd’hui développé mais non déployé : il est capital de doter d’un SI commun tous les gestionnaires ;
	+ L’enrichissement et e développement, en parallèle, de la méthodologie de contrôle de la paie au niveau des CFM et de contrôles automatisés au niveau du comptable public avec le support de logiciels de traitement de données (IDEA, ACS…).

Il est rappelé que la DGB doit par ailleurs investir sur les sujets emplois/masse salariale. Les emplois et la masse salariale, une compétence nouvelle exigée par la LOLF qui impose une approche « ressources budgétaires » et non plus seulement crédits :

* Préparation du volet dépenses de personnel et emplois de la LF, budgétisation des emplois
* Nouveaux outils :
	+ De répartition initiale (un « DAPBI emplois » ou un document de répartition initiale des emplois et des crédits de personnel ?)
	+ Et de gestion (document prévisionnel de gestion des emplois et des crédits de personnel, DPGECP)
* Volet budgétaire des questions relevant de la Fonction publique : politique indiciaire et salariale, questions statutaires
* Compétence à partager entre un service de synthèse, les services sectoriels et les CFM.

**Services de comptabilité (DGTCP)**

Le personnel n’est généralement pas mis à contribution dans le processus de gestion de la paie autrement que pour corriger les écarts ou anomalies de fin d’exercice ou pour le paiement de certaines prestations indépendantes, s’il y a lieu.

**Les Gestionnaires (Ministères, établissements, Wilayas)**

Les gestionnaires sont les directeurs de service ou superviseurs tenus, à chaque période de paie, d’approuver le temps travaillé des membres du personnel relevant d’eux.

* + - 1. Calendrier des opérations

Il est demandé au prestataire de procéder à une analyse détaillée, en collaboration étroite avec la Direction Informatique et les différentes entités impliquées dans cette évolution, des besoins en termes d’extension de RATEB dans le cadre la décentralisation de la saisie et de l’intégration d’un processus de validation des mouvements et des actes.

Au terme de cette analyse le prestataire établi un planning pour le développement et la mise en service des différentes interfaces selon les priorités que la Direction Informatique qui seront formulées. Afin de faire bénéficier le Client du résultat de cette évolution, les actes à dématérialiser seront en deux phases. De cette façon le système développé peut être expérimenté au sein de la Direction des Systèmes d’Information et la Direction de Solde avant son exposition aux éventuels utilisateurs externes (départements, Trésor etc.…).

M-1 (Mois précédant celui de la paye en cours)

* Réception des pièces justificatives, vérifications, demande de complément de dossiers aux composantes, préparation des pièces justificatives pour la saisie et les contrôles
* 8 jours de saisie dans le logiciel
* Une journée de contrôle des saisies
* Deux jours de contrôle interne par l’agent comptable ou le CF et corrections à apporter le cas échéant par les Gestionnaires.
* Une journée d’élaboration des fichiers pour transfert à la TG
* Une journée de contrôle des fiches de paie est prévue pour la correction éventuelle d’anomalie le mois suivant.
	+ - 1. Gestion administrative du dossier de rémunérations
				1. Gestion des nominations

Contrôle des droits à rémunérations

Un contrôle des pièces justificatives des mouvements de paye est fait par les gestionnaires de la DRH au vu des délais de saisie de la paye, toutes les pièces sont contrôlées en amont de la saisie.

Traitement et Saisie du dossier de l’agent par la DRH

Après avoir contrôlé toutes les pièces justificatives et les documents cités ci-dessus, si le dossier est complet, les gestionnaires procèdent à la saisie du dossier du personnel dans le logiciel. En cas de dossier incomplet, celui-ci est renvoyé au service concerné ou à la composante concernée pour la demande des informations manquantes.

Gestion des Cessations de paiement

La gestion des cessations de paiement est faite selon le cas : Fin de contrat, mutation, démission, décès etc. Mais dans tous les cas, la DRH procède à la saisie de fin de situation ; d’abord dans HARPEGE (pour fermer le dossier du personnel), et ensuite dans RATEB (pour cessations de paiement). Les gestionnaires le font à l’appui des pièces justificatives. Pour le décès on vérifie le certificat de décès, pour la mutation, la réussite aux concours et l’affectation on vérifie l’avis d’affectation, l’arrêté, et le certificat de cessation de paiement.

* + - * 1. Gestion des modifications de dossier

Contrôle des modifications des droits à rémunérations par la RH

Les mêmes contrôles que précédemment sauf que l’on tient compte des modifications qui ont eu lieu dans le « dossier agent » : changement de situation familiale, évolution de carrière etc.

Traitement et Saisie du dossier agent

Même procédure que précédemment sauf qu’on tient compte des modifications qui ont eu lieu dans le dossier agent.

Gestion des cessations de paiement (voir 4.2.1.4.1.3)

* + - * 1. Liquidation
				2. Saisie de la liquidation par un gestionnaire de la DRH sur GIRAFE :

La saisie de la liquidation est faite par les gestionnaires paye à l’appui des pièces justificatives. Cette dernière est faite pendant huit à dix jours dans le logiciel. Ensuite, ils s’autocontrôlent en comparant la saisie avec les pièces justificatives. --> **Contrôle de premier niveau**.

* + - * 1. Contrôle de la liquidation fait par la DRH :

Les administrateurs de la paye de chaque service (3 personnes : selon le corps des fonctionnaires ou toute classification pertinente) procèdent au contrôle des éléments saisis par les gestionnaires. La vérification porte sur les éléments suivants :

* Saisie correcte des éléments ; en cas de saisie incorrecte il est demandé au gestionnaire de rectifier sa saisie ;
* Présence des pièces justificatives ; en cas d’absence de pièce celle-ci est réclamée au gestionnaire, si cette pièce n’est pas fournie, la saisie est supprimée. --> **Contrôle de deuxième niveau**.

Des responsables du contrôle de la paye (2 personnes) procèdent au contrôle mensuel d’un pourcentage de la paye dans tous les types de populations afin de définir un potentiel de pourcentage d’erreur et d’améliorer le contrôle, voir demander aux gestionnaires de refaire leurs contrôles si le % est > à 3% (seuil à fixer dans l’application) et au contrôle par thèmes (primes, transport, divers éléments variables contrôles périodiques, recrutement, paiements des primes).-->**Contrôle de troisième niveau**

* + - * 1. Edition « listes des mouvements de paye »

Après avoir fait le contrôle de 1er niveau (par les gestionnaires de la paye) et celui du 2ème niveau (par les administrateurs paye), si le dossier est complet et qu’il n’y a aucune anomalie, les administrateurs procèdent à l’édition des listes de mouvements de la paye qu’ils envoient ensuite à l’agent comptable (TG). En cas de dossier incomplet, l’information manquante est réclamée aux services concernés sinon la paie est rejetée.

* + - 1. Ordre de payer
				1. Emission de l’ordre de payer

Contrôle par l’agent comptable (TG)

* Remise à l’agent comptable par la DRH, de la liste des mouvements de paye après la saisie dans RATEB.
* Les pièces sont centralisées dans le service de la responsable du contrôle paye de la DRH.
* Le contrôle sur place est effectué par le responsable du contrôle de la paye à l’agent comptable ou son suppléant. Le contrôle des mouvements de la paye est réalisé conformément à un plan de contrôle qui tient compte des enjeux financiers induits par ces mouvements. Ce plan de contrôle privilégiera les éléments de paye qui ont été modifiés.Le contrôle de l’agence comptable est retracé dans le cadre d’un plan de contrôle défini annuellement. Il se décompose en un contrôle à priori réalisé avant signature par l’agent comptable de la liste des mouvements de paye et en un contrôle à posteriori réalisé à partir des mandats et des flux budgétaires mensuels pris en charge dans le système.
* Le comptable restitue à la DRH/DAF le compte rendu de son contrôle afin d’améliorer et de fiabiliser la paye.

Génération ou Constitution du Fichier par la DRH

Après le contrôle par l’agent comptable, celui-ci restitue à la DRH le compte rendu du contrôle effectué. Après la prise en compte des observations, la coordinatrice paye procède à la génération et la constitution du fichier qui contient toute la saisie de tous les mouvements de paye. Cette opération génère l’édition automatique de la liste des mouvements de paye.

Envoi de la liste des mouvements par la DRH à l’Agent comptable

La coordinatrice paye fait signer cette liste par l’agent comptable ou par les agents accrédités par l’agent comptable.

* + - * 1. Prise en compte de la paie des postes diplomatiques

Fin de Paie

Archivage

MOIS/ANNEES

* + - * 1. PHASE TRANSITOIRE

Le déploiement total de la décentralisation de la paie sera réalisé d’une façon progressive sur une période allant de 24 à 48 mois.

En attendant les directions générales du budget, notamment à travers ses deux directions DCSI et DSP demeurent les garants de la bonne exécution des dépenses de personnel.

Les développements nouveaux à réaliser sur RATEB prendrons en considération la gestion de cette phase transitoire. De ce fait la DCSI et DSP seront positionnés sur la chaîne d’exécution de la paie et procèderons à la vérification et aux contrôle nécessaire avant la phase comptable.

* + - 1. Éléments de modernisation

Il est demandé au prestataire de développer les nouvelles fonctionnalités de WORFLOW, de GED , de tri mono et multi critères , et de constitution d’une base référentielle des fournisseurs sous la forme de modules web autonomes spécifiques parallèles mais si possible accessible par l’utilisateur à partir du menu du système RATEB de manière à faciliter la navigation écran de l’utilisateur .

* + - * 1. Exigences en termes de développement

**Qualité**

Le code source de tous les composants doit respecter les standards et les bonnes pratiques. Le prestataire devra préciser la nature de l’outils utilisé pour effectuer ces contrôles qualités.

**Logs**

2 niveaux de lecture sur les traces générées par l'applicatif devront être réalisées. En particulier dans le cas d’une mise en place du workflow et d’une base :

* Un premier niveau interprétable par un administrateur système ne connaissant pas le

Langage de développement utilisé par l'application.

* Un deuxième niveau de lecture dédié à l'analyse de l'applicatif par le développeur.

Les traces servant au débogage doivent être désactivables lors de la mise en production.

**Performance**

Les nouveaux développements ne doivent pas remettre en cause les performances constatés sur la version existante de RATEB.

L’Administration, chargera une équipe de développeurs et testeurs de valider tous les modules du système du point de vue fonctionnel aussi bien que du point de vue technique. L’Administration communiquera le plan de test et les scénarii complet au prestataire :

Plusieurs niveaux ou types de test pourront être réalisés :

Tests techniques :

- Tests unitaires : des scripts correspondant au test de validation de chaque fonctionnalité seront réalisés ils pourront être lancés automatiquement ou manuellement sur l’environnement du projet (Environnement test, préprod, prod).

- Tests d’intégration et de non régression : un outil pour l'enregistrement des scénarii, exécution, non régression pourra être utilisé.

- Test de performance : Ce type de test vérifie que les contraintes de temps en réponse, de tenue en charge et de stress sont respectées.

- D’autres tests de qualité devront être pris en compte tels que Conventions de nommage, qualité du codage, respect des standards.

Test fonctionnels :

L’équipe de la Direction générale du budget chargée des tests, a la responsabilité de réaliser tous les tests fonctionnels en s’appuyant sur les spécifications fonctionnelles détaillées et son plan de test fourni. Ces tests seront réalisés de préférence après la validation des tests techniques, mais peuvent se chevaucher avec eux dans certains cas. Pendant cette phase l’équipe Test contrôle que tous les modules de l’application fonctionnent correctement ensemble, et valide que toutes les fonctionnalités du cahier de charges sont couvertes par les applications.

Environnement serveur :

Les applications seront hébergées par le ministère des finances (Direction Générale du Budget) sur ses serveurs dans l’environnement technique actuel

Gestion d’accès concurrent

Évidemment, le système va être utilisé par plusieurs utilisateurs simultanément. Dans le cas des traitements qui ne doivent pas être faits simultanément, un mécanisme de verrouillage doit être mis en place.

Administration base de données

Ce sont les services compétents au sein de la Direction Générale du Budget qui s’occuperont des tâches d’administration des bases de données de ce système d’information.

Monitoring

Le monitoring utilisé sera celui existant pour RATEB.

Environnement de développement

La direction de l’informatique de l’administration doit disposer des codes sources, et ses ingénieurs devront être formés pendant la phase de développement sur les outils et technologies de développement.

* + 1. ERGONOMIE

Le prestataire devra respecter la charte d’ergonomie de l’application RATEB existante. L’équipe informatique de l’administration fournira cette charte au prestataire.

* + 1. SECURITE

L’ensemble des préconisations, des règles de l’art et des standards en termes de sécurité, doivent être prises en compte dans le projet. Le ministère des finances se réserve le droit de faire auditer les livrables pour s'assurer de la bonne prise en compte des règles de sécurité. Toute non-conformité sera à corriger par le prestataire, à sa charge.

 A titre d’exemple :

1. Tous les envois de données sur le réseau doivent être crypté ;

2. Toutes les failles de sécurité au niveau de code doivent être évitées (injection SQL, etc.)

En ce qui concerne l’authentification, le système devra reprendre les règles et standard appliqués par l’Administration dans le cadre de RATEB qui seront appliqué également pour les nouveaux acteurs intervenants.

1. EXIGENCES RELATIVES A LA QUALITE
	1. Exigence Qualité.

Il s’agit de s’assurer que la politique qualité de l’administration est conduite selon deux axes :

- Améliorer de manière continue les processus en identifiant les améliorations possibles et en exécutant avec efficacité les plans d’actions adaptés ;

- Améliorer la satisfaction des utilisateurs en étant en permanence à leur écoute afin de répondre à leurs besoins et en faisant ainsi croître le niveau de satisfaction d’une année sur l’autre.

La démarche qualité mise en œuvre pour répondre à cette politique qualité est définie et pilotée par l’administration. Le Titulaire s’inscrit dans cette démarche.

* + 1. Cadre normatif

- Le Système de Management de la Qualité (SMQ) de l’administration s’appuiera sur les normes ISO 9001 :2008.

- La gestion du projet s’appuiera sur les principes et exigences de la norme ISO10006 :2003.

- La gestion de la sécurité s’appuie sur la norme ISO 27001 : 2005 et la politique de Ministère du Budget.

* + 1. Audits

L’administration se réserve la possibilité de conduire des audits des prestations fournies par les

Titulaires. Ceux-ci peuvent porter sur les processus, l’organisation ou des aspects techniques. Le déclenchement et le pilotage de ces audits sont sous la responsabilité unique de l’administration.

Les résultats de cette évaluation sont fournis au Titulaire par l’administration afin qu’il propose et mette en œuvre les actions requises sur les non-conformités et points d’amélioration identifiés. Les plans d’actions et l’efficacité des actions implémentées sont validés par l’administration.

* + 1. Évaluation du Titulaire

L’administration se réserve la possibilité d’effectuer de manière régulière une évaluation du Titulaire en termes de respect de ses engagements, de performance et de satisfaction. Cette évaluation est menée au travers de questionnaires d’évaluation du Titulaire.

Le déclenchement et le pilotage de cette évaluation sont sous la responsabilité unique de l’administration.

Les résultats de cette évaluation sont fournis au Titulaire par l’administration afin qu’il propose et mette en œuvre les actions requises sur les points d’amélioration identifiés. Les plans d’actions et l’efficacité des actions implémentées sont validés par l’administration.

* + 1. Rôles et responsabilités de l’Administration et des Titulaires
			1. Généralités

Le Titulaire doit présenter le référentiel de démarche qualité qu’il compte mettre en œuvre. En particulier il devra présenter le contenu du Plan Qualité (PAQ) et le plan de Management Projet (PMP) qui devront être validé par l’Administration.

Le Titulaire du marché s’engage à nommer, au sein de ses équipes, un correspondant qualité pour le présent marché. Celui-ci :

⇒ assiste l’administration dans le suivi du Plan Qualité.

⇒ veille à la prise de connaissance et à la mise en œuvre par les équipes du titulaire des dispositions décrites dans ce plan.

⇒ assiste, si nécessaire, les instances de pilotage mises en place par l’administration.

⇒ participe aux audits qualité et pilote le traitement des écarts issus ou non des audits menés.

Le chef de projet et le correspondant qualité du Titulaire assiste l’administration dans l’élaboration et le suivi du Plan de Management projet et veillent à la prise de connaissance et à la mise en œuvre des dispositions décrites dans ce plan.

* + - 1. Plan Qualité

Le Plan Qualité décrit l’ensemble des dispositions qualité mises en œuvre pour atteindre le ou les objectifs correspondant à la réalisation des prestations, répondant aux spécifications du marché, effectuées dans les délais prévus et donnant satisfaction aux utilisateurs. Il y décrit en particulier les processus qu’il met en œuvre pour réaliser ses activités. Le suivi du Plan Qualité est effectué au travers d’une procédure d’évolution / dérogation :

* + - * 1. Demande d’évolution

Le Plan d’Assurance Qualité peut être révisé sur demande de tout intervenant du projet. Les besoins d’ajustement peuvent résulter :

- D’un retour d’expérience,

- D’une modification du Système de Management de la Qualité de l’administration,

- D’évolution des exigences de qualité,

- Des modifications d’ordre organisationnel, opérationnel ou contractuels apparus au cours d’une ou des différentes étapes du cycle de vie du projet,

- Des dérogations répétées au Plan Qualité,

- De l’évolution des référentiels fonctionnel (périmètre) et technologique (palier technologique, outils logiciels).

* + - * 1. Demande de dérogation

Les acteurs du projet sont tenus de se conformer aux dispositions décrites dans le Plan Qualité. Certains faits peuvent nécessiter des dérogations à l’application de ces dispositions. Celles-ci peuvent être initiées par le correspondant qualité, le chef de projet ou l’une des instances de de l’Administration.

* + - 1. Plan de Management Projet

Pour la phase 1, le Plan de Management Projet décrit l’organisation et les modalités de gestion des processus identifiés dans la norme ‘ISO 10006’. (Par les prestataires).

Ce document comprend l’ensemble de l’organisation par chantier et inclut la rédaction des fiches de poste associées. Il spécifie les éléments nécessaires permettant la réussite du projet.

On y trouve un organigramme des taches, un calendrier du projet.

Le suivi du Plan de Management Projet est effectué au travers d’une procédure d’évolution / dérogation identique à celle utilisée pour le Plan Qualité.

1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

La nature des prestations demandées, le périmètre de ces prestations et les engagements du Titulaire au regard de ces prestations sont décrits ci-après.

* 1. PILOTAGE DE LA MISSION
		1. Pilotage contractuel

Un comité présidé par l’administration réunit le Titulaire du marché et les représentants de l’administration dans les locaux de l’administration.

Ce comité a pour fonction d’assurer le pilotage contractuel des prestations du marché :

- Respect du calendrier,

- Mise en œuvre des questions de nature contractuelle posées par le pilotage opérationnel,

- Vérification de la mise en œuvre consolidée des processus de gestion des projets, des

Indicateurs de pilotage, définis en début de marché,

- Mise en œuvre et suivi contractuel du marché (exemples : procès-verbaux de réception,

Bons de commande, unités d’œuvre, livrable),

- Entrées / sorties des intervenants sur le projet et prévisions associées,

- Suivi des temps de l’ensemble des effectifs,

- Mise en œuvre et suivi du plan d’actions qualité,

- Mise en œuvre et suivi de la démarche sécurité,

- Points bloquants pour les prestations à réaliser.

Le prestataire est chargé de la préparation des supports de ce comité. L’administration est responsable de la rédaction des comptes rendus de ces réunions.

Chacun des documents produit à l’occasion de ces séances est réalisé à partir de modèles fournis par l’administration.

* + 1. Pilotage opérationnel
			1. Suivi de l’activité

Le suivi de l’activité concerne l’ensemble des prestations de la mission. Il concerne les tâches suivantes :

- Suivi de l’activité et des calendriers

- Suivi des plans d’actions,

- Suivi des livrables,

- Suivi des niveaux de service

- Mise en place des outils de suivi associés.

Un comité de suivi opérationnel se réunit tous les 15 jours. Le Titulaire du marché prépare le support de la réunion qui reprend le calendrier du marché, le tableau de suivi d’activité, le tableau de suivi des actions, le tableau des niveaux de services et des risques majeurs.

Les exigences de suivi d’activité sont les suivantes :

- Le prestataire devra soumettre à la décision de l’Administration des modèles types de suivi d’activités faisant référence aux normes habituelles de l’état de l’art

- Mise à jour de l’avancement et du reste à faire par tâche du calendrier du marché. La granularité des tâches doit permettre le suivi hebdomadaire précis de l’avancement des chantiers. Ce calendrier doit faire apparaître les jalons sensibles conditionnant le démarrage des prestations. La gestion des calendriers de chaque chantier et de chaque tâche est menée par le Titulaire de chaque phase en toute transparence pour la personne publique,

- Suivi d’activité : pour chaque activité et notamment pour les activités récurrentes des modules M2 M4 et M5 (support, maintenance corrective et préventive), fourniture d’un tableau de suivi d’activité avec les faits marquants, les statistiques d’activité

- Suivi des actions : fourniture d’un tableau de suivi des actions. Pour chaque action, il faut, à minima, mentionner, le module/chantier, l’objet, le responsable, les charges de travail (prévisionnelles, consommées à date, reste à faire), la date de création, l’état, les dates de fin prévue et effective. Le suivi des actions est mis à jour de façon hebdomadaire par leur responsable et l’action fait apparaître l’historique des mises à jour,

- Suivi des niveaux de services et des risques majeurs.

- Compte-rendu synthétique et systématique des réunions, avec intégration des remarques des lecteurs. Il faut prévoir, a minima, d’y faire figurer, le chantier, l’objet de la réunion, les personnes présentes, les décisions prises, les actions à entreprendre. La gestion des actions de chaque chantier est menée en toute transparence pour la personne publique,

* + - 1. Suivi des temps et contrôle de gestion

Afin de suivre au mieux l’exécution des marchés ainsi que les entrées et les sorties des collaborateurs, le Titulaire de la mission doit saisir les temps passés par chacun de ses représentants sur le projet.

La saisie des temps doit se faire de manière hebdomadaire, dans un outil fourni par le prestataire qui sera soumis à la validation de la personne publique.

Le Titulaire désigne un responsable chargé de vérifier la bonne saisie de ces temps, de répondre aux questions des équipes, d’affecter à chacun ses tâches, d’ajouter les « entrants » et de supprimer les « sortants ».

* + - 1. Suivi des livrables

Chacun des documents doit respecter la procédure de validation des livrables de l’administration. Un PV de réception de tous les livrables signé par l’Administration, le Titulaire et Expertise France conclura la phase 2 de la mission.

En début de mission, l’ensemble des objets de validation est initialisé par le Titulaire dans l’outil de suivi des livrables et est soumis au visa de l’administration.

Cet outil, fourni par l’administration, comporte à minima les données suivantes :

- Référence du bon de commande (numéro du marché),

- Référence de l’unité d’œuvre,

- Nom du livrable,

- Date prévue de livraison pour vérification (autant de lignes que de dates pour les livrables produits à plusieurs exemplaires),

- Date effective de livraison pour vérification,

- Décision de la Personne publique.

Pour les réunions de nature contractuelle décrites au présent chapitre, chacun des documents doit être produit, au plus tard, 48 heures avant la tenue des réunions.

Pour les réunions de nature opérationnelle, chacun des documents doit être produit, au plus tard, 24 heures avant la tenue des réunions. Chaque compte-rendu doit être produit, au plus tard, dans les 24 heures qui suivent.

* + 1. Livrables attendus

Les livrables attendus pour le pilotage de la mission sont les suivants :

(T0 est la date de notification du marché)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Référence du livrable | Intitulé du livrablePériodicité | Date de livraison au plus tard |
| P0 | Plan Qualité etPlan Management projet | T0+ 15 JoursA mettre à jour autant que de besoin |
| P1 | Support de présentation deComités contractuels mensuels et de suivis bimensuels | 48 heures avant la date de réunion |
| P2 | Compte-rendu des comités deSuivi bimensuels | Au plus tard 3 jours après la réunion |
| P3 | Tableau de bord de suivi de l’activité | 48 heures avant la date du comité de suivi |
| P4 | Suivi des temps mensuels  | Au plus le 5 du mois suivant |
| P5 | Calendrier du marché | 48 heures avant la date du comité de suivi |
| P6 | Suivi mensuel des niveaux de service et des risques majeurs | Au plus le 5 du mois suivant |
| P7 | Suivi mensuel des livrables | Au plus le 5 du mois suivant |

* 1. MODULE M1 : CONCEPTION ET REALISATION
		1. Périmètre de la prestation

Le Titulaire doit assurer les prestations suivantes :

Sur la base des exigences indiquées dans le présent cahier des charges et de l’offre du Titulaire, la conception et la réalisation des nouvelles fonctionnalités de gestion des marchés publics est mise en œuvre par le Titulaire qui réalise pour le compte de l’administration les prestations suivantes :

* Spécifications fonctionnelles et techniques de la solution
* Maquettage des écrans
* Développement et paramétrage des fonctions reprises, et des nouvelles fonctions
* Reprise des contenus et des utilisateurs existants
* Reprise des données de production
* Tests unitaires et d’intégration
* Tirs de performance
* Mise à disposition pour recette
* Correction des anomalies détectées en recette, et des vulnérabilités de sécurité détectées par l’administration
* Préparation de l’hébergement, de l’exploitation, du support et de la maintenance de l’application
* Mise en production
* Préparation de la réversibilité

Le Titulaire détaille dans son offre sa méthode pour conduire et réaliser ces prestations, son calendrier et les moyens alloués.

Il fournit à l’administration les dossiers suivants :

* Dossier d’architecture technique : ce dossier présente les modalités d’insertion des nouvelles fonctionnalités dans l’environnement technique actuel et explicite les modalités de leur adaptation à l’up grade technique programmé
* Dossier de conception générale : ce dossier décrit les fonctions de l’application, son design, son ergonomie. Il est complété d’une maquette présentant toutes les fonctions de l’application, son design et son ergonomie ;
* Dossier de conception détaillée pour les fonctions qui ne relèvent pas d’un simple paramétrage. Il décrit en particulier les fonctions de sécurité mises en œuvre pour répondre aux risques pesant sur la sécurité du système. En particulier les modalités de gestions des habilitations et de gestion des rôles des différents intervenants
* Dossier de paramétrage : ce dossier décrit les modalités de paramétrage éventuels de l’application ;
* Dossier de reprise des utilisateurs et des données. Ce dossier décrit :
	+ Les modalités de reprise de la gestion des utilisateurs existants avec leurs attributs et leur rôle.
	+ Les modalités de reprise des données existantes. Les modalités de reprise par type d’information peuvent être manuelles ou automatisées.
* Dossier de mise en production : ce dossier contient à minima les informations nécessaires pour l’administration pour les travaux de raccordement à effectuer par exemple ou pour la communication au démarrage
* Dossier de réversibilité : le Titulaire élabore les documents nécessaires à la réversibilité. Il définit le dispositif qu’il met en œuvre les prestations attendues lors de l’exécution de la phase de réversibilité – Module 6.
	+ 1. Livrables attendus

T0 est la date de notification du marché

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Référence du livrable | Intitulé du livrable | Date de livraison au plus tard |
| M1-0 | Application (livrable de type solution) | T0+ 3 mois |
| M1-1 | Dossier d’architecture technique | T0+ 1 mois |
| M1-2 | Dossier de conception générale | T0+ 1mois |
| M1-3 | Dossier de conception détaillée | T0+ 3mois |
| M1-4 | Dossier de paramétrage | T0+ 2 mois |
| M1-5 | Dossier de reprise des utilisateurs | T0+ 3 mois |
| M1-6 | Dossier de reprise des données | T0+ 3 mois |
| M1-7 | Dossier de préparation du fonctionnement permanent | T0+ 3 mois |
| M1-8 | Dossier d’exploitation | T0+ 3 mois |
| M1-9 | Dossier de mise en production | T0+ 4 mois |
| M1-11 | Dossier de réversibilité détaillé | T0+ 6 mois |

* 1. MODULE M2 : SUPPORT
		1. Nature de la prestation

Le Titulaire assure le support auprès de l’administration sur toute question ou tout incident relatif à l’application après sa mise en production, jusqu’à la date d’achèvement de la prestation de réversibilité Module M7 soit un maximum de 2 mois après la mise en exploitation

* + 1. Périmètre de la prestation

Le support consiste à accompagner l’équipe de l’administration dans leur réponse aux utilisateurs.

Il s’agit de :

* + Répondre aux questions relatives au fonctionnement des fonctionnalités objet du présent marché : le Titulaire assure un support, notamment pour la gestion des contenus, la gestion des droits (droits d’accès, droits des groupes/utilisateurs)
	+ Assurer la montée en compétences des utilisateurs agents de l’administration : le Titulaire apporte son expertise pour permettre à l’équipe de l’administration chargée de l’administration fonctionnelle de pouvoir accompagner les utilisateurs dans leur prise en main de l’outil.
	+ Prendre en charge les incidents remontés par l’administration, y apporter une réponse et s’assurer de la mise en œuvre des actions correctives réalisées au titre de l’exploitation ou de la maintenance corrective
	+ Informer les utilisateurs de l’application, des incidents détectés par l’exploitation, des indisponibilités et des réouvertures de services
	+ Étudier les demandes d’évolutions et les chiffrer

Du fait de son expertise, le Titulaire a un devoir de conseil auprès de l’administration qu’il doit exercer aussi bien pour la gestion quotidienne de l’application que pour ses évolutions.

Traçabilité et documentation du support

Le support est matérialisé par des réponses à des fiches de demande de support gérées dans un outil que le Titulaire met à disposition de l’administration.

Toutes les interventions de support doivent être tracées et documentées dans cet outil de gestion des demandes, accessible par une interface Web - sous condition d'authentification.

Les sollicitations et échanges avec l'équipe du support doivent pouvoir être réalisés indistinctement :

* Par téléphone, au moyen d’un numéro qui sera mis à la disposition de l’administration ;
* Par une interface Web dédiée à la gestion des requêtes.

Le choix entre ces deux modes de communication est à l'initiative de l'interlocuteur de l’administration qui soumet la demande de support. Quel que soit le mode de communication choisi, une trace de chaque échange doit être consignée par l'équipe de support du Titulaire dans l’outil de gestion mis à disposition de l’administration via une interface Web.

Le Titulaire s’engage à respecter les niveaux de service indiqués dans ce document.

Le Titulaire crée, tient à jour et complète la documentation fonctionnelle et technique au regard des interventions réalisées au titre de ces prestations.

Au titre du pilotage, le Titulaire fournit à l’administration un rapport mensuel sur l’activité de support comprenant notamment les faits marquants et le tableau des indicateurs de niveau de service.

* + 1. Livrables attendus

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Référence du livrable | Intitulé du livrable | PériodicitéDate de livraison |
| M2-0 | Mise à disposition d’un outil de gestion du support accessible par une interface Web sous condition d’authentification | T0 + 4 mois au plus tard |
| M2-1 | Rapport mensuel de l’activitéSupport | Le 7 du mois suivant |
| M2-2 | Fiches support à jour (plan d’action, résultat) | Au fur et à mesure et en respectant les niveaux de service relatifs aux questions et aux incidents |
| M2-3 | Mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique | En tant que de besoin au regard des interventions réalisées par le Titulaire au titre du support de l’application |

* 1. MODULE 3 : ACCOMPAGNEMENT AU DEVELOPPEMENT DE L’USAGE DE L’APPLICATION
		1. Nature de la prestation

A la demande de l’administration, le Titulaire l’assiste dans sa fonction d’administration fonctionnelle de l’application et d’animation des utilisateurs et des communautés.

* + 1. Périmètre de la prestation

Dans le cadre du lancement de la nouvelle application, un certain nombre d’actions de formation et de promotion sont à réaliser.

Il est attendu du Titulaire qu’il réalise :

* Des sessions de formation d’une demi-journée visant les administrateurs et les animateurs, par un formateur-expert de l’application et fournir les supports didactiques (avec captures d’écran) sur les modules/fonctionnalités présentés en formation,
* Deux sessions de formation par type de public et de sujet sont à prévoir.

 Les livrables attendus sont :

* Deux manuels utilisateurs : un pour les utilisateurs, un pour les administrateurs de la solution ;
* Un document de présentation générale de la solution ;
* Une vidéo de présentation générale de la solution d’une durée maximale de 10 minutes avec les objectifs, les enjeux et la description de l’application ;
* Une vidéo d’une durée maximale de 10 minutes complétant les manuels utilisateurs : les cibles sont les utilisateurs ;
	+ 1. Livrables attendus

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Référence du livrable | Intitulé du livrablePériodicité | Date de livraison au plus tard |
| M3-1 | Support de formation administrateur | 1 mois avant la mise en production |
| M3-2 | Manuels utilisateurs et administrateurs | 1 mois avant la mise en production |
| M3-3 | Document de présentation générale de l’application | 1 mois avant la mise en production |
| M3-4 | Vidéo de présentation générale de l’application | 1 mois avant la mise en production |
| M3-5 | Vidéos complétant les manuels utilisateurs | 1 mois avant la mise en production |

* 1. MODULE M4 : MAINTENANCE CORRECTIVE ET PREVENTIVE.

Après la phase de recette, une période de garantie d’un an est obligatoire sur les modules réalisés. Pendant cette période une maintenance corrective et préventive est sollicitée.

Il s’agit de toutes les actions permettant de corriger un dysfonctionnement constaté. La constatation d’un dysfonctionnement logiciel est établie par les équipes du ministère de finances à travers une fiche d’incident prévue à cet effet.

Nature de la prestation

La prestation concernée consiste, en cas d’incident affectant l’application, en la correction du ou des programmes et/ou des données, ou, en l’indication, le cas échéant, d’une solution de contournement permettant le redémarrage de l’élément défaillant.

Le système est considéré comme remis en état, dès lors que son fonctionnement normal est rétabli.

Cette procédure doit inclure la mise à jour de tous les livrables impactés par la correction.

La prestation de maintenance corrective inclut :

Le support de niveau 2 de la gestion des incidents qui comprend :

* + Des expertises techniques ou fonctionnelles ;
	+ Des conseils d’utilisation ;
	+ Des diagnostics et analyses d’anomalies ou de résultats.

La correction des anomalies de fonctionnement et la reconstitution des données éventuellement endommagées suite à ces anomalies qui comprend :

* + La reproduction du problème en environnement de développement/test ;
	+ La correction de la cause du problème en environnement de développement/test ;
	+ La réalisation de tests unitaires et tests d’intégration adéquats ;
	+ La livraison au ministère de finances d'une nouvelle version de l'application ou du patch produit ;
	+ La fourniture du mode opératoire adéquat nécessaire à la mise en place du patch ;
	+ La production des documents et compléments documentaires techniques décrivant les corrections ou modifications effectuées.
		1. Périmètre de la prestation

Le périmètre des interventions de maintenance est le même que celui de la mise en production.

Délais d’intervention et de résolution

Les anomalies qui peuvent se produire sur le système seront classées en 2 catégories : bloquante, et non bloquante. Le tableau suivant donne la définition de chaque catégorie ainsi que le délai d’intervention exigé par le ministère.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Anomalie | Description  | Délai max d’intervention  | Délai max de correction  |
| Bloquante | Est considéré comme « bloquant », tout dysfonctionnement entraînant l'arrêt total du système ou tout incident qui interdit l’accès normal aux données (en lecture et/ou en écriture), ou qui rend impossible l’utilisation normale d’une fonction, de façon rédhibitoire et non contournable. Est considérée, également bloquante, toute anomalie qui altère le fonctionnement normal du système ou une fonctionnalité du logiciel du fait d’une erreur de ce dernier et qui provoque un dysfonctionnement reproductible résultant d’un écroulement (« crash ») système et/ou d’une panne d’une fonctionnalité primordiale ; | **4 heures à partir de la notification** | **24 heures à partir de la notification** |
| Non bloquante | Est considéré comme « mineure », toute autre anomalie. | **24 heures à partir de la notification** | **3 jours à partir de la notification** |

* + 1. Livrables attendus

Après chaque correction, le prestataire remet aux services du ministère concernés :

1. Le correctif ou la solution de contournement ;
2. L’application elle-même, mise à jour ;
3. L’intégralité des codes sources de l’application ;
4. Le rapport des tests unitaires et de charge ;
5. Le manuel d’installation du correctif ou du contournement,
6. Le manuel d’exploitation, mis à jour.

A noter que dans les spécifications fonctionnelles de la prestation, un module de gestion de support est inclus. Il prendre donc en compte tous ces besoins.

* 1. MODULE M5 : REVERSIBILITE
		1. Nature de la prestation

La maintenance évolutive sera réalisée par les services de l’administration. Il est demandé au titulaire transmettre tous les éléments nécessaires (outils, documentation, formations) à la bonne réalisation par l’administration de cette activité.

Le Titulaire fournit, bien que cela ait déjà été fait au fur et à mesure des prestations, le code des programmes qui ont été développés.

La durée de la réversibilité est de deux (02) mois. Elle est découpée en trois phases :

- Transfert de connaissance et transfert des livrables pendant le premier mois vers les nouvelles équipes

- Accompagnement de ces équipes

- Assistance de deuxième niveau

En cas d’exécution de la réversibilité, le Titulaire fournit, soit par support matérialisé, soit par un transfert dématérialisé, dans un format arrêté entre le Titulaire et l’Administration :

- l’ensemble des informations déposées dans l’application (échanges, données utilisateurs, articles, documents, …)

- Le code des programmes qui ont été développés

- les données de paramétrage et les référentiels

Par ailleurs, il met en œuvre les prestations définis dans le dossier de réversibilité :

- pour former l’administration ou un prestataire désigné par lui à l’hébergement, l’exploitation, la maintenance et le support de l’application pendant le premier mois

- pour l’accompagner ou les accompagner dans la reprise de ces services en répondant à leurs questions

- pour les assister en deuxième niveau pendant le dernier mois à assurer le service.

Les prestations continuent à être assurées par le Titulaire pendant les deux premiers mois. Le troisième mois, le Titulaire est libéré de ses engagements sur la réalisation des prestations au titre des modules M2, M3, M5 et M6 mais doit en contrepartie assister l’administration ou le prestataire désigné en répondant aux questions dans un délai de quatre heures et en assurant un tutorat permanent.

Au fur et à mesure de l’exécution des prestations, le Titulaire fournit un compte-rendu du chantier comprenant le suivi des prestations et des risques associés à la phase de transfert.

A la fin de la phase de réversibilité, le Titulaire fournit un bilan du projet (y compris le chantier Réversibilité).

Pendant toute l’exécution de la mission, l’administration se réserve le droit de demander au Titulaire, à tout moment, une copie des contenus publiés, de l’application et des fichiers de paramétrage.

* + 1. Livrables attendus

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Référence du livrable | Intitulé du livrablePériodicité | Date de livraison |
| M6-1 | Dossier de réversibilité à jour | 1 mois au plus tard après la date de déclenchement de la réversibilité |
| M6-2 | Inventaire des objets documentaires à jour | Selon calendrier validé par l’administration |
| M6-3 | Documentations techniques et applicatives à jour | Selon calendrier validé par l’administration |
| M6-4 | Inventaire des demandes en cours (incidents, questions, demandes d’information, demande d’évolution, etc.) | Selon calendrier validé par l’administration |
| M6-5 | L’ensemble des composants techniques et applicatifs des fonctions RATEB objet du présent marché  | Selon calendrier validé par l’administration |
| M6-6 | Table de gestion des livrables à jour | Selon calendrier validé par l’administration |
| M7-7 | Plan de transfert de compétence et Descriptif des sessions de formation | Selon calendrier validé par l’administration  |
| M7-8 | Documents fournis lors des sessions de transferts de compétence | Selon calendrier validé par l’administration |
| M7-9 | Compte-rendu hebdomadaire de réversibilité | Selon calendrier validé par l’administration |

* 1. Niveaux de service attendus.

Les niveaux de service attendus sont les suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Horaires | Horaires d’ouverture | 22h/24, 7j/7, en dehors des périodes prévues de maintenance |
| Horaires du service de support | 9h/18h 5j/7 (Lundi au Vendredi) |
| Pilotage  | Respect des délais | Moins de 10% des documents de pilotage fournis en retard  |
| Disponibilité | Disponibilité exigée | 95% par mois, calculés sur les horaires de services |
| Performances | Temps de traitements en consultation en Mauritanie :90% inférieur à 1 seconde,100% inférieur à 5 secondesRéponse au ping avec 32 octets de données :90% inférieur à 10 millisecondes100% inférieur à 15 millisecondesUtilisateurs simultanés : 50 |
| SupportMaintenance corrective | Délai de réponse aux questions (hors incidents) | 8 heures |
| Délai de prise en compte | Incident bloquant : 1 heureIncident non bloquant : 8 heures |
| Support | Incident bloquant | Mise en production du correctif dans les 24 heures ouvrés qui suivent l’apparition de l’incident |
| Maintenance correctiveMaintenanceEvolutive | Incident non bloquant majeur | Mise en production du correctif dans les 5 jours ouvrés qui suivent l’apparition de l’incident |
| Incident non bloquant mineur | Mise en production du correctif dans les 15 jours ouvrés qui suivent l’apparition de l’incident  |
| Respect du calendrier | Un retard au maximum par mois sur les jalons de livraison en recette et en production et de fourniture des documents associés |
| Qualité | Moins de 10% de livraisons en recette ayant fait l’objet d’une nouvelle livraison sur l’année |
| Maintien en condition de sécurité | Correctifs de sécurité | Application des correctifs de sécurité sous 15 jours ouvrés, et sous 48 heures en cas d’alerte particulière de l’administration |

L’indisponibilité de l’application se caractérise par l’impossibilité des utilisateurs d’activer les tâches.

Le Titulaire détaille dans son offre les modalités de calcul et de suivi de ces niveaux de services.

* 1. Langue de la solution

L’application devra être développée en français et en arabe. Les utilisateurs doivent pouvoir choisir leur langue dans la page d’accueil de la solution.