

**Mémoire technique
Cadre de réponse**

l'Acheteur

Direction régionale et interdépartementale de l'environnement, de l'aménagement et des transports (DRIEAT) – Direction des routes d'Île-de-France (DiRIF)

Représentant de l'acheteur (RA)

madame la directrice régionale et interdépartementale de l'environnement, de l'aménagement et des transports, par délégation du préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris

Objet du marché

Infogérance de
l'informatique support et de sécurité des tunnels d'Île-de-France

Table des matières

Introduction.....	3
1. Communication maîtrisée et réfléchie.....	4
1.1. Organisation.....	4
1.2. Méthodologie.....	4
1.3. Outils.....	4
1.4. Indicateurs.....	4
2. Réversibilité.....	5
2.1. Organisation.....	5
2.2. Méthodologie.....	5
2.3. Outils.....	5
2.4. Indicateurs.....	5
3. Gestion des compétences.....	6
3.1. Organisation.....	6
3.2. Méthodologie.....	6
3.3. Outils.....	6
3.4. Indicateurs.....	6
4. Rapidité de remise en service.....	7
4.1. Organisation.....	7
4.2. Méthodologie.....	7
4.3. Outils.....	7
4.4. Indicateurs.....	7
5. Prévention des incidents.....	8
5.1. Organisation.....	8
5.2. Méthodologie.....	8
5.3. Outils.....	8
5.4. Indicateurs.....	8
6. Qualité des développements et des déploiements.....	9
6.1. Organisation.....	9
6.2. Méthodologie.....	9
6.3. Outils.....	9
6.4. Indicateurs.....	9

INTRODUCTION

(Introduction éventuelle du candidat, maximum 1 page, sinon ne pas supprimer, laisser vide)

1. COMMUNICATION MAÎTRISÉE ET RÉFLÉCHIE

[Une communication maîtrisée et réfléchie doit permettre l'acceptabilité des projets d'évolution et la légitimité des interventions du titulaire, auprès de l'ensemble des acteurs de la DiRIF.]

- *Les acteurs clés doivent faire l'objet d'un ciblage.*
- *La reformulation permet de s'assurer de la bonne compréhension des besoins utilisateurs.*
- *La synthèse des besoins et des difficultés du titulaire doit être expliqué aux utilisateurs.*
- *Une politique d'accompagnement et de formation doit être définie.]*

1.1. Organisation

1.2. Méthodologie

1.3. Outils

1.4. Indicateurs

2. RÉVERSIBILITÉ

[La réversibilité doit garantir la maîtrise des systèmes en toute occasion, y compris en cas de changement des équipes, de turn-over ou de changement de titulaire.]

- Les éléments de restitution doivent être définis et correspondre aux besoins de réversibilité.
- Les modalités pratiques des activités d'infogérance doivent être formalisées.
- La politique documentaire doit définir les documents et les outils de gestion de l'information, leur architecture, l'objectif de ces documents et outils et leurs contenus attendus, à mettre à jour dans chaque activité, pour conserver la maîtrise des systèmes.
- Des critères de qualité des documents ou des outils à mettre à jour à l'occasion des activités de TMA ou de MCO doivent être définis par le titulaire afin de garantir les objectifs liés à l'existence de ces documents et outils.]

2.1. Organisation

2.2. Méthodologie

2.3. Outils

2.4. Indicateurs

3. GESTION DES COMPÉTENCES

[La gestion des compétences doit garantir la maîtrise des systèmes confiés en infogérance.]

- *Les compétences clés doivent être identifiées par activité.*
- *Les compétences mobilisées dans le cadre de chaque prestation doivent être en adéquation avec les développements demandés.*
- *Le titulaire doit avoir une stratégie de gestion de son turn-over.*
- *Le titulaire doit avoir une politique de formation continue en interne.]*

3.1. Organisation

3.2. Méthodologie

3.3. Outils

3.4. Indicateurs

4. RAPIDITÉ DE REMISE EN SERVICE

[La rapidité de remise en service doit permettre d'atteindre les niveaux de service attendus.]

- *Des outils de supervision et d'aide à l'investigation doivent être mis en place et régulièrement améliorés.*
- *Le fonctionnement précis de l'astreinte doit être formalisé de façon à éviter l'improvisation.*
- *Les déplacements et les temps de déplacement doivent être minimisés.]*

4.1. Organisation

4.2. Méthodologie

4.3. Outils

4.4. Indicateurs

5. PRÉVENTION DES INCIDENTS

[La prévention doit permettre d'éviter les incidents et d'en diminuer le nombre.]

- *Les domaines de vigilance doivent être identifiés et une détection des problèmes mise en place.*
- *La nécessité d'optimisation doit être détectée.*
- *Le titulaire doit régulièrement proposer des améliorations des systèmes.]*

5.1. Organisation

5.2. Méthodologie

5.3. Outils

5.4. Indicateurs

6. QUALITÉ DES DÉVELOPPEMENTS ET DES DÉPLOIEMENTS

[Le niveau de qualité des développements et des déploiements sur l'opérationnel doit permettre d'éviter tout problème en exploitation.]

- *Les anomalies qui perturbent l'exploitation doivent être évitées.*
- *Les opérations de vérifications d'aptitudes doivent être réfléchies et formalisées.*
- *Les interruptions de service liées aux déploiements doivent être minimisées.*
- *Le retour arrière rapide doit être possible.]*

6.1. Organisation

6.2. Méthodologie

6.3. Outils

6.4. Indicateurs