

Direction des Systèmes d'informations

# Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

2024MAPA010 - Tierce Maintenance Applicative de la solution SONGE

# Sommaire

<b>1</b>	<b>PRÉAMBULE - DÉFINITIONS</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>PRESENTATION DE LA SOCIÉTÉ DES GRANDS PROJETS</b>	<b>7</b>
<b>2.1</b>	<b>Origine et mission</b>	<b>7</b>
<b>2.2</b>	<b>Son organisation</b>	<b>10</b>
2.2.1	Direction des ressources	10
2.2.2	La Direction des Systèmes d'Information	10
2.2.3	Le pôle SI Programme GPE	12
<b>3</b>	<b>PRESENTATION DU MARCHÉ</b>	<b>13</b>
<b>3.1</b>	<b>Objet du marché</b>	<b>13</b>
<b>3.2</b>	<b>Description générale des prestations</b>	<b>13</b>
<b>3.3</b>	<b>Contexte métier</b>	<b>13</b>
<b>3.4</b>	<b>Périmètre du marché</b>	<b>14</b>
3.4.1	Cartographie applicative SONGE	14
3.4.2	Éléments d'architecture SONGE	15
<b>3.5</b>	<b>Description des exigences fonctionnelles</b>	<b>16</b>
3.5.1	Exigences SONGE	16
3.5.2	Exigences et besoins à venir	16
<b>4</b>	<b>DESCRIPTION DES PRESTATIONS</b>	<b>18</b>
<b>4.1</b>	<b>Prise en charge des prestations</b>	<b>18</b>
4.1.1	Objectifs	18
4.1.2	Description des prestations attendues	18
4.1.3	Livrables attendus	19
<b>4.2</b>	<b>Maintenance logicielle</b>	<b>20</b>
4.2.1	Objectif	20
4.2.2	Description de la prestation	20
4.2.2.1	<i>Fourniture de la documentation afférente</i>	20
4.2.2.2	<i>Assistance à la mise en œuvre</i>	21
4.2.2.3	<i>Maintenance post-montée de version</i>	21
4.2.3	Livrables attendus	21
<b>4.3</b>	<b>Maintien en condition opérationnelle</b>	<b>22</b>
4.3.1	Objectif	22
4.3.1.1	<i>Définition de la sévérité des anomalies</i>	23
4.3.1.2	<i>Réception et enregistrement des déclarations d'anomalies</i>	24
4.3.2	Description de la prestation	24
4.3.2.1	<i>Prise en compte des anomalies</i>	24
4.3.2.2	<i>Analyse d'impact, diagnostic et scénarios de résolution</i>	24
4.3.2.3	<i>Correction et tests</i>	25
4.3.2.4	<i>Prévention</i>	26

2024MAPA010 - CCTP

Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.

4.3.2.5	Assistance à l'installation d'une version corrigée en Production	26
4.3.3	Livrables attendus	27
<b>4.4</b>	<b>Maintenance évolutive</b>	<b>29</b>
4.4.1	Objectif	29
4.4.2	Description des prestations	30
4.4.2.1	Modalités de gestion	30
4.4.2.2	Prise en compte de la demande	30
4.4.2.3	Instruction de la demande (étude d'impact, analyse, spécification, chiffrage, planning)	30
4.4.2.4	Planification de la livraison	31
4.4.2.5	Développement et tests	31
4.4.2.6	Assistance à la recette et corrections	31
4.4.2.7	Assistance à l'installation d'une version d'évolutions en Production	31
4.4.3	Livrables associés	32
4.4.4	Évolutions structurantes identifiées à valider	33
<b>4.5</b>	<b>Administration fonctionnelle et technique</b>	<b>33</b>
4.5.1	Description de la prestation	33
4.5.2	Livrables associés	34
<b>4.6</b>	<b>Support et assistance à l'exploitation</b>	<b>34</b>
4.6.1	Objectif	34
4.6.2	Description des prestations	35
4.6.2.1	Analyse du ticket d'incident	35
4.6.2.2	Appui de l'infogérant SGP lors de l'intervention corrective	35
4.6.3	Livrables associés	35
<b>4.7</b>	<b>Formation et documentation</b>	<b>36</b>
4.7.1	Description de la prestation	36
4.7.1.1	Formation à l'administration fonctionnelle	37
4.7.1.2	Formation à l'exploitation	38
4.7.2	Livrables associés	38
<b>4.8</b>	<b>Prestation de réversibilité sur le périmètre</b>	<b>38</b>
4.8.1	Description de la prestation	38
4.8.2	Livrables associés	40
<b>4.9</b>	<b>Modalités de réalisation spécifique pour les heures non ouvrées</b>	<b>41</b>
<b>4.10</b>	<b>Prestations complémentaires sur devis</b>	<b>41</b>
<b>5</b>	<b>MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS</b>	<b>42</b>
<b>5.1</b>	<b>Organisation générale et pilotage des prestations</b>	<b>42</b>
5.1.1	Organisation au sein de la Société des grands projets	42
5.1.2	Organisation attendue du Titulaire	42
5.1.3	Collaboration proactive entre les Titulaires des marchés de la SGP	43
<b>5.2</b>	<b>Pilotage, Gouvernance et comitologie</b>	<b>43</b>
5.2.1	Gouvernance	43
5.2.2	Comitologie	43

5.2.3	Pilotage des prestations	47
<b>5.3</b>	<b>Exigences qualités au titre du marché</b>	<b>48</b>
5.3.1	Plan d'assurance sécurité	48
5.3.2	Plan d'assurance qualité	48
5.3.3	Niveaux de spécialisation	49
5.3.4	Outillage à respecter	49
<b>5.4</b>	<b>Cadre méthodologique pour la maîtrise des Systèmes d'informations</b>	<b>50</b>
<b>6</b>	<b>LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES</b>	<b>53</b>

# 1 PRÉAMBULE - DÉFINITIONS

Au sens du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et des différents documents particuliers du marché, les termes mentionnés ci-après sont définis comme suit :

SGP	Société des Grands Projets
GPE	Grand Paris Express
RES	Direction des Ressources
DSI	Direction des Systèmes d'information
DETI	Direction de l'environnement de travail et de l'immobilier
PMO	Direction du pilotage des méthodes et des outils
IMC	Unité infrastructure et méthodes constructives
AMO	Assistant à la maîtrise d'ouvrage ou d'œuvre
MOA	Maîtrise d'ouvrage
MOE	Maîtrise d'œuvre
GED	Référentiel documentaire Projet de la SGP
SIG	Système d'information Géographique
RTR	Référentiel Technique Réseau
POC	Proof of concept - Preuve de concept
SPOC	Point d'entrée unique utilisateur
RA	Responsable d'application
EF	Expert fonctionnel
AMOG	Assistance à la maîtrise d'ouvrage géotechnique
MCO	Maintien en condition opérationnel des applicatifs
FEB	Fiche d'expression de besoin
CCAP	Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
BPU	Bordereau des prix unitaires
Le Titulaire	Désigne le fournisseur ou le prestataire retenu, signataire du marché
Prestation	S'entend comme la fourniture de prestations intellectuelles commercialisées sous forme d'unités d'œuvre
UO (Unité d'œuvre)	Permettent de commander une prestation unitaire ou forfaitaire. La SGP peut commander une combinaison d'UO correspondant aux prestations souhaitées

Livrable	Document matérialisé par un support physique (notamment documentation, rapport, schéma, image, programme, liste de programme, outil de programmation...) devenant la propriété de la SGP auquel il est remis. Le Titulaire ne peut utiliser ces livrables que pour l'exécution du marché et ne peut en aucun cas les diffuser à des tiers
SLA	Disposition du marché qui définit le niveau de service attendu et les garanties associées
PSSI	Politique de Sécurité du SI de la SGP
PAS	Plan d'Assurance Sécurité
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
RACI	Matrice appliquée pour l'affectation des rôles et responsabilités au sein d'une équipe projet
DAT	Dossier d'Architecture technique
DEX	Document d'exploitation
CHRONOS	Méthodologie de référence implémentée au sein de la SGP pour le pilotage du portefeuille de projets SI
HOPEX	Outil de cartographie applicative du SI de la SGP

## 2 PRESENTATION DE LA SOCIETE DES GRANDS PROJETS

### 2.1 Origine et mission

La Société des grands projets (SGP) est chargée de la conception et de la réalisation du Grand Paris Express (GPE), le nouveau métro en Île-de-France.

En tant que maître d'ouvrage, la SGP a pour missions d'assurer :

- La construction des quatre nouvelles lignes de métro (15, 16, 17 et 18) ainsi que le prolongement de la ligne 14 entre Mairie de Saint-Ouen et Saint-Denis-Pleyel,
- La construction et l'aménagement des gares et ouvrages nécessaires au bon fonctionnement du réseau,
- L'aménagement des futurs quartiers de gare du Grand Paris Express, en concertation étroite avec les élus locaux et les établissements publics concernés.

La SGP a temporairement délégué la maîtrise d'ouvrage opérationnelle du prolongement sud de la ligne 14 (entre Paris et l'aéroport d'Orly) à la RATP. Elle conserve néanmoins la responsabilité des relations territoriales, des acquisitions foncières et des projets de valorisation de ce prolongement.

#### ▪ Le Grand Paris

La loi du 3 juin 2010 définit le Grand Paris comme « un projet urbain, social et économique d'intérêt national » qui vise à renforcer l'attractivité de la région capitale et soutenir la concurrence des autres métropoles mondiales.

Afin d'unir les grands territoires stratégiques de la Région Île-de-France et de réduire les déséquilibres sociaux et territoriaux, la loi du 3 décembre 2010 prévoit que le projet du Grand Paris s'appuie sur la création d'un réseau de transport public de voyageurs (Grand Paris Express) dont la réalisation est confiée à la Société du Grand Paris et le financement des infrastructures est assuré par l'État.

#### ▪ Le Grand Paris Express

Avec 200 km de métro, 4 nouvelles lignes, 1 ligne prolongée et 68 gares... Le Grand Paris Express est le projet de transport et d'aménagement qui permettra chaque jour à près de 3 millions de voyageurs de se déplacer plus facilement et plus rapidement de banlieue à banlieue sans passer par Paris.

Le projet est découpé en sept lots de travaux allant de :

- Olympiades à Aéroport d'Orly (Ligne 14 Sud) - Maîtrise d'ouvrage partagée avec la RATP ;
- Pont de Sèvres à Noisy - Champs (Ligne 15 Sud) ;

---

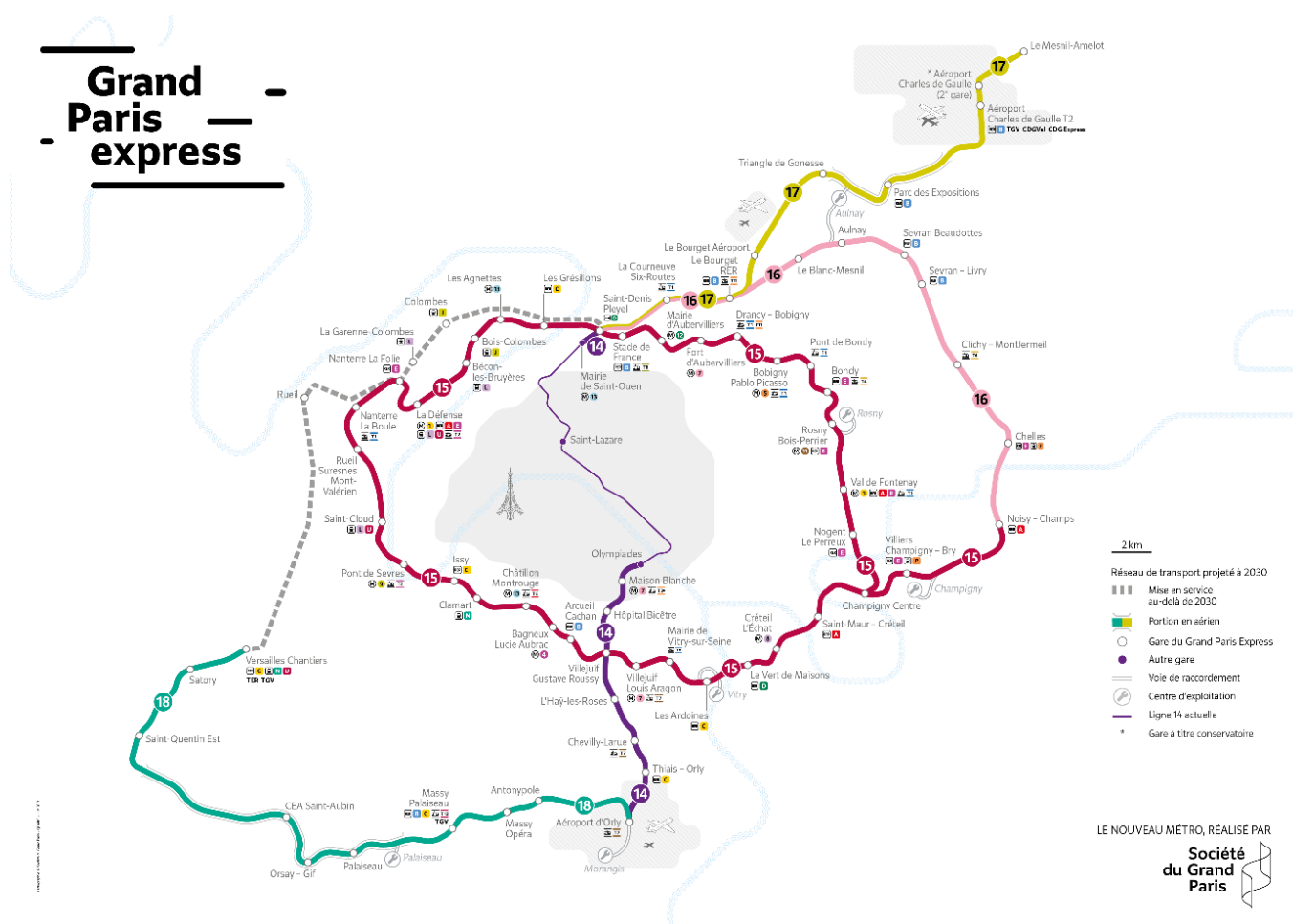
2024MAPA010 - CCTP

*Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.*

- Saint-Denis - Pleyel à Pont de Sèvres (Ligne 15 Ouest) ;
- Saint-Denis - Pleyel à Champigny Centre (Ligne 15 Est) ;
- Mairie de Saint-Ouen à Saint-Denis - Pleyel, Noisy - Champs au Bourget, du Bourget à Saint-Denis - Pleyel (Lignes 14 Nord, 16 et 17) ;
- Le Bourget au Mesnil-Amelot (Ligne 17 Nord) ;
- Aéroport d'Orly à Versailles Chantiers (Ligne 18).

Le nouveau métro couvrira donc les départements de l'Essonne, des Hauts-de-Seine, de la Seine-et-Marne, de la Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne, du Val d'Oise, des Yvelines et de Paris.

Il sera progressivement mis en service à partir de 2024. Son achèvement aura lieu à l'horizon 2030.



Le Grand Paris Express à horizon 2030.

## ▪ SGP DEV

La SGP Développement, société par actions simplifiée ayant comme associé unique la SGP, a pour objet de valoriser les savoirs et savoir-faire acquis dans la conception et la réalisation

**2024MAPA010 - CCTP**

*Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.*



du Grand Paris express, constituant le patrimoine immatériel de la Société des grands projets, notamment par :

- la réalisation, dans le cadre de conventions visées au VI de l'article 7 de la loi n°2010-597 du 3 juin 2010 relative au Grand Paris, de missions d'intérêt général présentant un caractère complémentaire ou connexe aux missions de la Société du Grand Paris définies aux II à VI ter de l'article 7 précité ;
- la fourniture, à la SGP ou à l'Etat, de prestations d'ingénierie et d'assistance à maîtrise d'ouvrage de grands projets d'infrastructures, de la conception et des études à la construction des équipements et infrastructures ;
- la participation de manière directe ou indirecte à toutes opérations se rattachant à l'un de ces objets, par voie de création de sociétés ou d'entreprises nouvelles, d'apport, de souscription ou d'achat de titres ou de droits sociaux, de prises d'intérêt, de fusion, d'association ou de toute autre manière ;
- toutes opérations industrielles, commerciales, financières, mobilières ou immobilières et toutes opérations de recherche et d'études, se rattachant directement ou indirectement à l'un quelconque des objets susmentionnés.

L'objectif commun de ces entités est la conduite d'études sur des infrastructures de transport destinés à l'exploitation d'un service de personnes ou de marchandises contribuant au développement urbain et périurbain de métropoles régionales sur tout le territoire national, en vue de conduire les procédures administratives précédant la désignation des maîtres d'ouvrage.

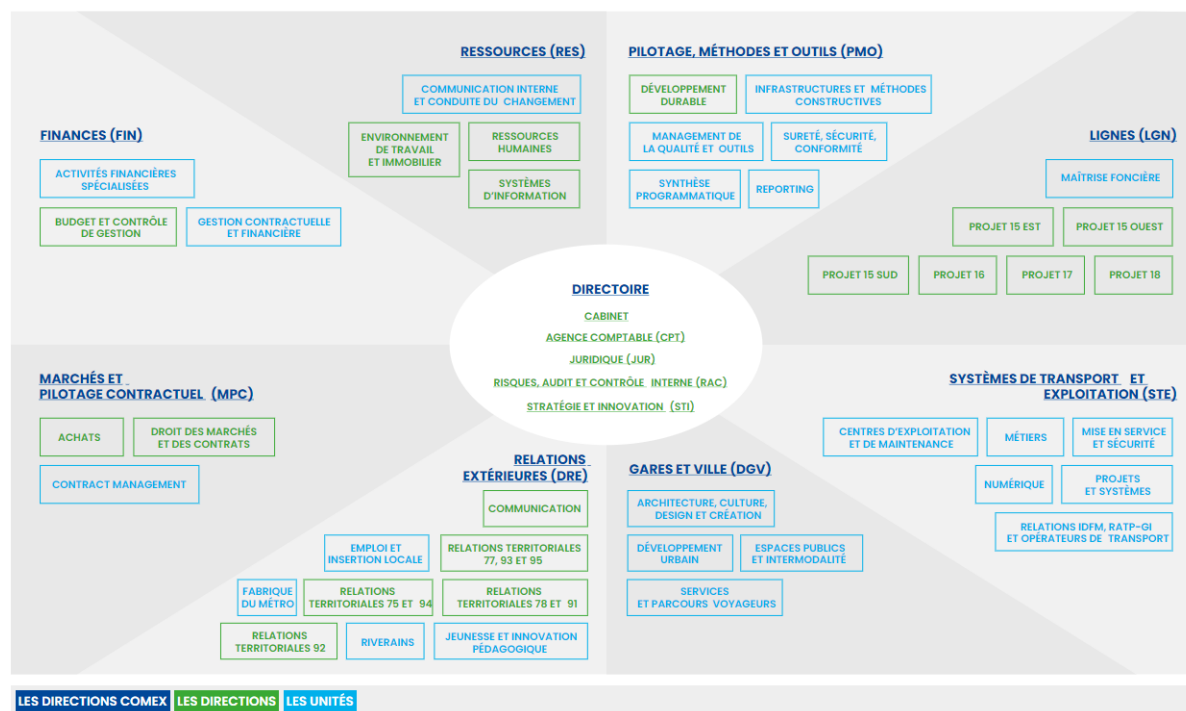
Pour cette raison, la SGP et la SGP Développement souhaitent, par la mise en place d'un groupement de commandes, rationaliser les achats en permettant des économies d'échelle et gagner en efficacité en mutualisant certaines procédures de passation de marchés pour que la SGP Développement puisse exécuter les missions dans les meilleures conditions possibles.

Pour ce faire, la SGP a été désignée comme coordonnateur du groupement de commandes dans le cadre d'une convention de groupement de commandes signée entre les parties le 24/02/2023.

Par souci de simplification, nous allons désigner dans le présent CCTP uniquement la Société des grands projets (SGP). Cela induit et recouvre les besoins de la SGP Développement si nécessaire.

## 2.2 Son organisation

La SGP est organisée en « mode projet » à la fois pour privilégier l'opérationnel et être en prise avec les enjeux sectoriels du futur métro. Elle est appelée à grandir jusqu'à l'échéance des premières mises en service. La gouvernance de la SGP s'appuie principalement sur un directoire et un conseil de surveillance.



Les prestations de ce marché sont sous la responsabilité de la Direction des Systèmes d'Information (au sein de la Direction des Ressources - RES).

### 2.2.1 Direction des ressources

La Direction des Ressources (RES) a pour mission d'apporter à l'établissement les moyens internes nécessaires à la réalisation de ses missions et de veiller au bien-être de ses collaborateurs. Elle coordonne à cette fin l'action des entités qui la composent. Au sein de cette direction, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) gère la relation avec les Métiers, gère la fourniture du service SI, assure le pilotage des projets en matière de systèmes d'information en réponse aux besoins des utilisateurs, fournit l'infrastructure et les outils informatiques, y compris bureautiques, nécessaires aux collaborateurs, s'assure de leur maintien en condition opérationnelle, et veille à la sécurité des systèmes d'information.

### 2.2.2 La Direction des Systèmes d'Information

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) assure la maîtrise d'ouvrage des systèmes d'information, en appui aux directions concernées.

2024MAPA010 - CCTP

*Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.*

La DSI est chargée de :

- La conception d'un système d'informations aligné avec la stratégie de la SGP et les besoins de ses directions ;
- L'animation et la coordination interne des activités liées à la définition, au développement, à la mise en œuvre, et à l'exploitation des systèmes d'information ;
- Garantir la cohérence globale des choix réalisés, assurer la pérennité des solutions, et maîtriser l'ensemble des coûts liés au système d'informations ;
- Maintenir en condition opérationnelle tous les applicatifs et systèmes informatiques de la SGP ;
- Mettre à disposition une infrastructure informatique (réseaux, centres de calcul, équipements bureautique) performante et sécurisée.

Ainsi, la DSI pilote les projets informatiques en s'assurant de la prise en compte des besoins des métiers et des utilisateurs et de la définition des processus induits et de leur mise en œuvre opérationnelle, en lien étroit avec la Direction PMO (direction du Pilotage, des Méthodes et des Outils) qui supervise plus spécifiquement le déploiement des systèmes d'information transverses. Elle définit l'architecture et les solutions informatiques, fournit l'infrastructure, les outils informatiques et bureautiques. Elle s'assure du maintien en condition opérationnelle des applicatifs et de l'infrastructure. Elle est responsable du niveau de service et de la sécurité de l'ensemble du système d'information ainsi que de sa cyber protection, de la définition de la PSSI (Politique de Sécurité des SI) à sa mise en œuvre. Elle élabore et met en œuvre le Plan de Continuité Informatique en lien avec le Plan de Continuité des Activités de l'entreprise.

La progression du projet du Grand Paris Express qui se caractérise par son entrée en phase travaux et l'augmentation du nombre de ses parties-prenantes (opérateurs économiques, collectivités, riverains...), présente aujourd'hui un enjeu d'autant plus fort pour le système d'information.

Le système d'information de la SGP se structure aujourd'hui autour de deux chaînes de valeurs, trois socles communs et des projets spécifiques par direction métier.

Ce périmètre est adressé par les 5 pôles de l'organisation DSI (Programme, Support, Pilotage, Services mutualisés, Production et Service Utilisateurs) en interface dont celui concerné par le périmètre de ce marché.

### 2.2.3 Le pôle SI Programme GPE

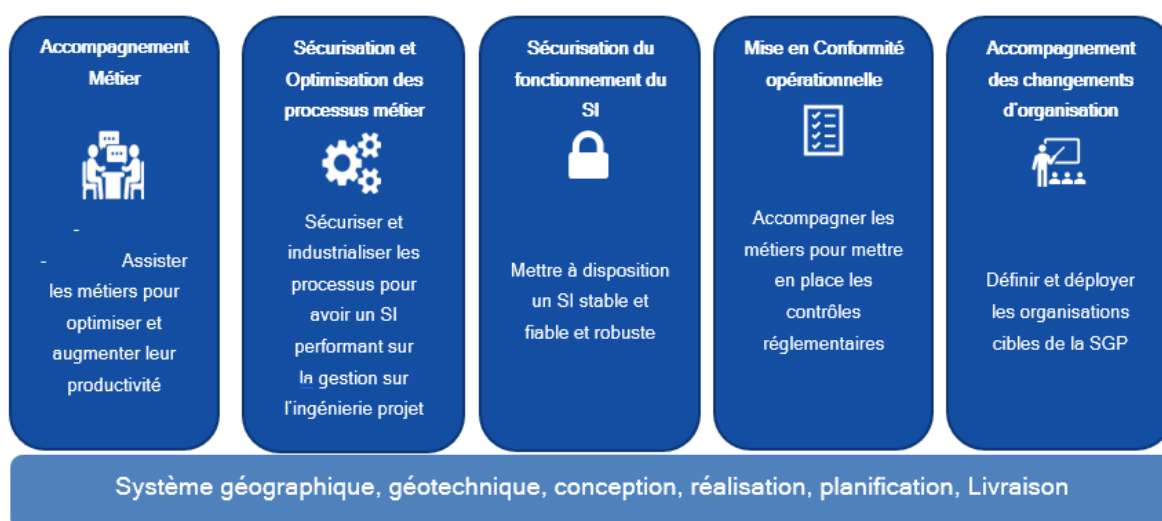
Gère la relation avec les Métiers orientés GPE de la Société du Grand Paris

- Développe de nouveaux services
- Responsable et garant du service livré
- Développement des nouveaux services
- Expertise fonctionnelle Métier
- Pilotage des projets Métier
- Responsable du patrimoine SI Métier

Le Pôle SI Programme GPE a la charge de la gestion du patrimoine applicatif délivrant des services autour des activités de la conception, la réalisation et le pilotage du programme Grand Paris Express (GPE). Il réalise les études nécessaires pour faire évoluer les services, définit et pilote les programmes et projets nécessaires à cette évolution.

Le pôle est garant de la performance du SI Programme GPE et participe à la performance du SI dans sa globalité. Il gère les relations avec les Directions Métiers de son périmètre (i.e. Direction des Lignes, Direction Gares et Ville, Direction Systèmes de Transport et Exploitation, Direction Pilotage, Méthodes et Outils), ainsi que les relations avec les partenaires externes (fournisseurs de logiciels, fournisseurs de services...).

Les utilisateurs peuvent être des agents internes à la SGP comme des partenaires externes de la SGP impliqués dans la construction, l'exploitation et la maintenance du GPE. On peut citer à titre d'exemple les maitres d'œuvres et entreprises titulaires, et les assistants à maîtrise d'ouvrage.



## 3 PRESENTATION DU MARCHE

### 3.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la tierce maintenance applicative de la solution informatique SONGE et de ses interfaces, à savoir la maintenance annuelle et le maintien en conditions opérationnelles (MCO).

### 3.2 Description générale des prestations

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concernent 7 grandes typologies de missions :

- Maintenance Logicielle ;
- Maintenance corrective et adaptative ;
- Maintenance préventive ;
- Maintenance évolutive ;
- Administration fonctionnelle et technique ;
- Support et assistance à l'exploitation ;
- Formation et documentation.

### 3.3 Contexte métier

La SGP s'est dotée d'outils SIG permettant aux collaborateurs et prestataires de partager et d'analyser des données géographiques. En complément, l'unité Infrastructure et Méthodes Constructives (IMC) de la SGP a mis en place un outil métier géotechnique répondant à deux préoccupations :

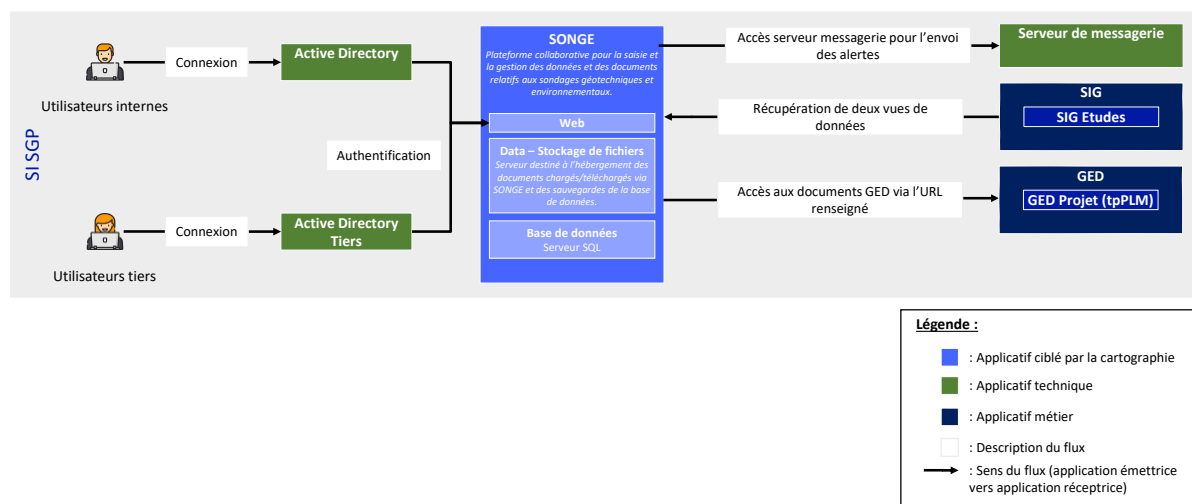
- Diffuser aux équipes projets au travers du SIG transversal les données de sondages, dont l'intégralité est stockée sur la GED sous forme de procès-verbaux d'essais de sondage ;
- Disposer d'un outil de requête et d'analyse des sondages pour offrir une expertise géotechnique aux équipes projets ;
- Interagir avec la carothèque pour les déposes/visites/prélèvements.

L'application de gestion des sondages SONGE a été réalisée intégralement sur mesure par un intégrateur pour répondre au besoin de la SGP et les droits de propriété intellectuelle se rapportant à cet outil ont été entièrement cédés à la SGP.

## 3.4 Périmètre du marché

### 3.4.1 Cartographie applicative SONGE

Le périmètre du présent marché porte sur l'application SONGE (Cf. schéma ci-dessous) utilisée pour les projets d'infrastructure GPE, Ligne 18 Nord et pour les projets SERM à venir.

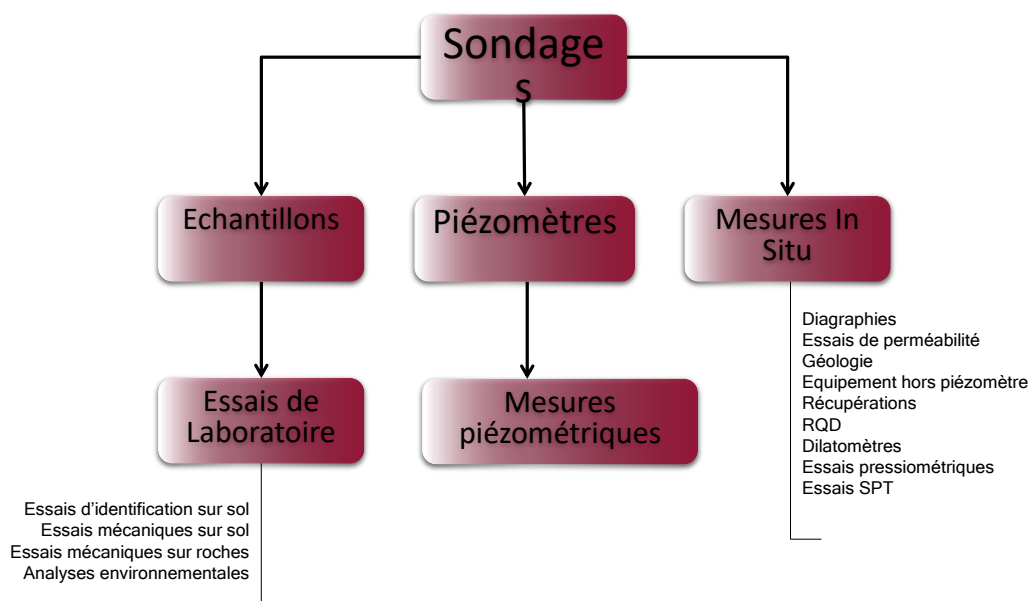


SONGE est une plateforme collaborative hébergée au sein de la SGP. Elle est accessible via une interface web connectée au cluster de données et permet à tous les intervenants (SGP, ses partenaires et entreprises) de tracer les actions sur tout ou partie des données, comme le changement de statut d'un sondage, de quantifier ou de qualifier la donnée et les documents associés, afin de sécuriser l'information, d'un point de vue de la donnée elle-même et des accès, gestion des rôles et des visibilitées.

SONGE est majoritairement ouverte aux acteurs tiers (prestataires et auditeurs agissant pour le compte de la SGP) et le nombre total d'utilisateurs actifs s'élève à 140 personnes dont une trentaine qui se connecte quotidiennement.

Les informations et données gérées sont principalement : les sondages géotechniques et environnementaux ; les mesures piézométriques et analyses environnementales ; les demandes des déposes, visites et prélèvements à la cartothèque de la SGP. Soit environ :

- 11.000 sondages ;
- 20.960 échantillons ;
- 107.000 descriptions lithologique, données de récupération, essais, relevés piézométriques ;
- Plus de 100.000 documents associés (rapports de sondage, rapports Annexes, PVs d'analyses, PVs de rebouchage, photos de carottes...).



### 3.4.2 Éléments d'architecture SONGE

L'architecture applicative de SONGE est constituée :

- D'un serveur frontal IIS en DMZ (Serveur d'applications) ;
- D'un serveur de base de données (Serveur SQL) ;
- D'un serveur de fichiers contenant l'ensemble des documents (Serveur Data).

L'ensemble des machines Virtuelles fonctionnent sous OS Microsoft Windows Server 2019 avec pour principaux logiciels utilisés : PHP 7.4 (Code source), IIS 10 et le Framework Symfony version 7.

Les environnements SONGE, Préproduction et Production, sont hébergés dans le SI de la SGP et administrés par l'infogérance de la SGP. Les livraisons s'effectuant sur ces environnements, le titulaire devra disposer d'un environnement de développement et d'intégration au contexte SGP afin d'assurer la qualité des livrables produits.

Dans le cadre du présent marché, les modalités d'hébergement et de gestion des environnements sont susceptibles d'évoluer vers du Cloud par exemple. Aussi, le titulaire devra être en mesure de s'adapter à des changements conséquents induits par des évolutions majeures de services d'infrastructure.

Le dossier d'architecture technique de SONGE est présenté dans le document en Annexe 5 du CCTP.

## 3.5 Description des exigences fonctionnelles

### 3.5.1 Exigences SONGE

Les fonctionnalités ouvertes aux utilisateurs et intervenants en fonction de leur rôle permettent à partir des outils et interfaces développés de :

- Gérer les données et documents relatifs aux sondages géotechniques et environnementaux commandés par la SGP aux entreprises et bureaux d'études au cours de la phase préliminaire des travaux ;
- Gérer les mesures Piézomètres ;
- Saisir les données à partir de formulaires de saisie qui prennent en compte des valeurs référentielles d'entrée et appliquent la nomenclature existante ;
- Consulter, éditer, modifier, supprimer et suivre les sondages du secteur ou marché visibles par l'utilisateur référencés dans le système ;
- Créer et planifier les demandes : Visites, Déposes, Prélèvements, Sorties à la carothèque dans le module carothèque.

D'autres fonctionnalités d'administration sont réservées à des utilisateurs avancés telle que :

- Gérer les paramètres structurants de l'application (y compris le référentiel des ouvrages du GPE) ;
- Gérer les comptes utilisateurs et les droits applicatifs associés ;
- Réaliser les mises à jour techniques de la solution ;
- Importer/Exporter des données en masse dans le cadre d'une reprise de données ou d'une mise à jour importante (exemple : prise en compte de nouvelles données de références ou versement de données à un tiers dans le cadre d'une convention de transfert de données...) ;
- Gérer les emplacements des carottes (échantillons cylindriques géologiques) dans l'outil de façon synchronisés avec la carothèque ;
- Suivre le workflow des demandes de visites à la carothèque et d'accès aux carottes présentes au sein de l'entrepôt.

Les fonctionnalités de SONGE sont présentées en **Annexe 1** du CCTP.

### 3.5.2 Exigences et besoins à venir

Dans le cadre des nouvelles missions de la SGP, le périmètre fonctionnel de SONGE est amené à évoluer afin de délivrer des services au-delà de l'offre actuelle limitée au GPE. Ainsi, l'outil devra être en capacité :



- D'étendre sa couverture de services sur les nouveaux projets et gérer des données géotechniques provenant des secteurs géographiques concernés en segmentant la visibilité sur les données tout en gardant en cohérent la structure des données non spécifique ;
- De structurer et allouer les données de façon à pouvoir gérer les accès des intervenants et utilisateurs des interfaces SONGE concernées par entité, projet ou par secteur géographique et rôles ;
- D'intégrer dans la base de données SONGE des sondages et leur métadonnées mis à disposition par des tiers ou par des partenaires de la SGP dans le cadre d'études menées en co-maîtrise d'ouvrage ;
- De disposer d'outils ou de procédures d'Import/Export des données des sondages qui prennent en compte les spécifications de mise en forme des données, des formats d'entrée/sortie, de volumétrie et de diffusion ;
- De gérer et faire un suivi efficient des emplacements des carottes dans plusieurs carothèques localisées sur des sites géographiques distincts et pouvoir synchroniser les emplacements des carottes renseignés dans SONGE avec le référentiel de(s) carothèque(s) tenu par l'équipe logistique (DETI).
- D'enregistrer le dépôt et le retrait des carottes en traçant la demande et les validations des intervenants et destinataires.

Une première liste des évolutions structurantes de l'application SONGE attendues à moyen termes est donnée dans le CCTP §4.4.4 Évolutions structurantes identifiées à valider. L'instruction et la réalisation de ces évolutions moyennes ou complexes devront suivre la procédure appliquée dans le cadre de la mission de maintenance évolutive et faire l'objet de la part de la SGP d'expressions de besoins prises en charge et traitées par le Titulaire. Chaque évolution prendra en considération le besoin de la SGP d'autonomie de gestion dans l'administration fonctionnelle et technique et devra s'accompagner des interfaces nécessaires et de la documentation afférente.

## 4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

### 4.1 Prise en charge des prestations

#### 4.1.1 Objectifs

Les objectifs de la prestation de prise en charge inclus notamment :

- Une réunion de lancement au maximum **10 jours** suivant la notification du marché ;
- La prise de connaissance des processus demandés dans le cadre de l'exécution du marché, et ses pièces contractuelles ;
- La prise de connaissance des normes, procédures et règles en vigueur à la DSI ;
- La prise de connaissance de l'environnement du SI ;
- La prise de connaissance du périmètre applicatif et technique ;
- La mise à jour du PAQ ;
- La présentation, la mise en place et la montée en compétences des équipes de la SGP et des équipes du titulaire ;
- La mise en place des processus, des méthodologies d'échanges, des livrables et des outils du marché préalablement validés par la SGP ;
- La mise en place de l'organisation et de la comitologie ;
- La dotation et la configuration d'un environnement technique pour les besoins de la SGP ;
- La mise à jour du DAT et DEX dans le cadre de cette architecture applicative et ses interfaces.

#### 4.1.2 Description des prestations attendues

Les prestations attendues couvrent :

- La réunion de lancement : le titulaire réalise un support présentant le mode de fonctionnement envisagé pour l'exécution du marché selon les exigences techniques, technologiques et méthodologiques figurants au présent cahier des charges, ses éventuelles annexes et au sein du mémoire technique du titulaire ;
- La mise en place des processus, outils, livrables et indicateurs (performance, planning, suivi, consommation, etc.) proposés dans l'offre du titulaire et validés par la SGP ;
- La remise d'un PAQ. Ce PAQ intègre les engagements du titulaire sur la gestion de sa relation avec la SGP.

Un plan de réversibilité doit être élaboré en phase de prise en charge, et être actualisé par le Titulaire de façon annuelle. La documentation du plan de réversibilité et ses mises à jour annuelles sont à la charge du Titulaire.

---

2024MAPA010 - CCTP

*Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.*

Un bilan partagé entre la DSI et le Titulaire sera établi à l'issu de la phase de prise en charge et fera état de :

- La qualité et la pertinence du bilan et des préconisations pour assurer la mission ;
- La confirmation des aptitudes des équipes du Titulaire pour assurer la mission et la fourniture d'une matrice de compétences et de RACI ;
- La confirmation de la mise en œuvre des moyens logistiques du titulaire pour assurer la prestation ;
- La bonne connaissance par l'équipe du titulaire du contexte applicatif ou métier : environnement technique, aspects fonctionnels et normes ;
- La définition des procédures de communication.

La SGP et le titulaire conviendront du corpus documentaire disponible à date et à reprendre si nécessaire. Liste non exhaustive et à minima :

- Spécifications techniques et fonctionnelles des fonctionnalités de la solution ;
- Guide d'administration ;
- Guide utilisateur ;
- Modèle de données SGP ;
- Dossier d'architecture ;
- Dossier d'installation ;
- Dossier d'exploitation.

Tant que les critères d'acceptation ne seront pas satisfaits, la phase de prise en charge se prolongera aux frais du titulaire. Au constat qu'ils sont satisfaits, la phase de prise en charge sera qualifiée comme concluante.

La durée maximum de la phase est fixée à **2 mois** à compter de la réunion de lancement

#### 4.1.3 Livrables attendus

Prise en charge	
Livrables attendus	SLA
Bilan de la phase de prise en charge et des connaissances acquises	5 jours après la date de fin de la prestation
Support de réunion	3 jours avant la réunion
Compte-rendu de réunion	2 jours après la réunion

Plan d'Assurance Qualité (version finale)	5 jours après la date de fin de la prestation
Plan d'Assurance Sécurité	5 jours après la date de fin de la prestation
Plan de réversibilité	5 jours après la date de fin de la prestation
Rapport d'étonnement	5 jours après la date de fin de la prestation
Matrice de compétences des équipes	5 jours après la date de fin de la prestation
Matrice RACI	5 jours après la date de fin de la prestation

## 4.2 Maintenance logicielle

### 4.2.1 Objectif

SONGE étant la propriété intégrale de la SGP, sa maintenance ne nécessite pas de redevance ni de maintenance annuelle de licences. Toutefois, dans le cadre de cette prestation le Titulaire doit garantir l'exploitabilité des logiciels du socle applicatif, notamment les Framework et Middleware (IIS, Symfony, PHP...) conformément aux exigences de Sécurité de la SGP et effectuer les mises à jour régulières des versions en place. Il doit également mettre à disposition de la SGP les dernières versions des livrables binaires (code source, configuration, paramétrage...) lorsqu'ils font l'objet d'une modification ou d'une évolution technique.

Le Titulaire sera tenu également de fournir la documentation afférente, à savoir :

- La documentation de configuration logiciel à jour, avec la liste des composants propres et tiers ;
- Les procédures de montée de version, incluant les montées de version des composants tiers requise ;
- Les mises à jour de DAT.

### 4.2.2 Description de la prestation

#### 4.2.2.1 Fourniture de la documentation afférente

Le titulaire est amené à réaliser les actions suivantes :

2024MAPA010 - CCTP

*Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.*

- Suivi des versions du socle applicatif et proposer leur mise à jour à la SGP lorsqu'elles ne sont plus supportées par l'éditeur ou lorsqu'elles présentent des vulnérabilités ;
- Fourniture des fichiers de configuration ou de paramétrage de l'application SONGE avec la fiche de version associée, lorsqu'ils ont été modifiés ;
- Fourniture des procédures de montée de version de SONGE, incluant les montées de version des composants tiers requise ;
- Mises à jour et fourniture de la documentation d'administration et d'exploitation de SONGE à chaque changement majeur.

#### 4.2.2.2 Assistance à la mise en œuvre

Pour réaliser les changements applicatifs sur les environnements de Non-Production, consécutifs à la montée de version d'un composant, le Titulaire dispose des droits pour intervenir sur les serveurs SONGE et réalise les actions techniques nécessaires tracées dans une procédure sous la supervision de l'interlocuteur SGP de la DSI.

En revanche, pour réaliser les changements applicatifs sur l'environnement de Production, le Titulaire ne dispose pas des droits pour intervenir sur les serveurs SONGE. Il doit toutefois mettre à disposition de la SGP les livrables requis, notamment le package contenant la version validée par le RA sur l'environnement de Non-Production et la procédure technique d'installation.

C'est l'équipe d'infogérance SGP qui se charge de réaliser les actions techniques sur l'environnement de Production.

Cependant, l'équipe technique du Titulaire peut être sollicitée pour apporter son expertise afin de guider l'infogérant SGP durant l'installation d'une part ou pour intervenir en cas d'incidents applicatifs relevant de la montée de version d'autre part.

#### 4.2.2.3 Maintenance post-montée de version

Le titulaire est garant du bon fonctionnement applicatif dans les jours qui suivent l'installation d'une nouvelle version. En cas d'incident bloquant, le titulaire s'engage à intervenir selon les délais indiqués ci-dessous.

### 4.2.3 Livrables attendus

#### Maintenance logicielle

2024MAPA010 - CCTP

*Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.*

Activités	Livrables	SLA
Fourniture de la documentation afférente	Dossier de configuration à jour	Dès la livraison de la mise à jour
	Procédure montée de version à jour	Dès la livraison de la mise à jour
	DAT et DEX à jour	Dès la livraison de la mise à jour
Assistance à la mise en œuvre	Phase d'installation de la nouvelle version validée par le responsable applicatif	Accord du responsable applicatif pour chaque montée de version
Maintenance post-montée de version	Prise en charge et correction des incidents applicatifs relevant de la montée de version	Prise en charge dans l'heure suivant la détection Résolution dans les 4 heures (ouvrées) suivant la détection
Suivi	Suivi mensuel dans le cadre des comités de pilotage Projet (COPROJ)	

## 4.3 Maintien en condition opérationnelle

### 4.3.1 Objectif

Cette prestation consiste à prévenir, corriger et adapter la solution vis-à-vis de problèmes détectés dans l'application. Ces problèmes se manifestent par des résultats erronés, l'inaboutissement de certains traitements, ou une non-conformité par rapport aux spécifications de la solution.

Toute intervention corrective du Titulaire doit obligatoirement être précédée d'un ticket d'anomalie validé par un interlocuteur DSI SGP au sein de la plateforme de ticketing dédiée en vigueur chez l'intégrateur, décrivant la nature du dysfonctionnement, et précisant les conditions d'apparition de celui-ci ainsi que son degré de sévérité.

Le Titulaire :

1. Vérifie qu'il s'agit bien d'une anomalie de la responsabilité de l'équipe de maintenance du Titulaire ;
2. Réalise l'analyse d'impact et demande des informations complémentaires si nécessaire ;

3. Détermine avec la SGP la stratégie de correction (relivraison globale [ex : setup], ou mise en place d'un patch correctif dans le cadre d'un cycle court ; application d'une solution de contournement si elle existe, etc. ;
4. Planifie la livraison de la/des correction(s) en lien avec la SGP ;
5. Corrige le problème ou construit une solution de contournement ;
6. Exécute les tests unitaires et techniques nécessaires dans son environnement de DEV, et en produit la documentation associée si nécessaire ;
7. Exécute les tests d'intégration, et en produit la documentation associée ;
8. Livre la correction pour installation en environnement de non-production (préproduction) ;
9. Met à jour la documentation fonctionnelle et technique si nécessaire ;
10. Renseigne au fil de l'eau l'avancement de la correction dans les outils ad 'hoc ;
11. Assiste l'équipe d'exploitation dans la phase d'installation du package correctif en environnement de production.

Dans le cas de données corrompues, il conçoit et développe une procédure de rattrapage, fournit la documentation afférente, assiste la SGP lors de l'exécution des traitements sur les environnements concernés.

#### 4.3.1.1 Définition de la sévérité des anomalies

Il appartient à la SGP de décider du niveau de sévérité des anomalies. Le niveau de service est adapté à la sévérité de chaque anomalie :

Niveau de criticité	Type de problème
1	<b>Bloquant</b> : Fonctionnalité clé inopérante, sans contournement identifié. Il s'agit d'un dysfonctionnement grave de l'applicatif.
2	<b>Majeur</b> : Fonctionnalité clé inopérante, avec contournement ou palliatif identifié. Il s'agit d'un dysfonctionnement gênant de l'applicatif.
3	<b>Mineur</b> : il s'agit de défauts peu gênants pour l'utilisation.

Niveau de sévérité	Délai entre notification du problème au Titulaire et livraison d'un plan d'action	Délai entre notification du problème au Titulaire et disponibilité de la correction pour livraison en environnement de non-production
--------------------	---	---

1	2 heures ouvrées	0,5 jour ouvré
2	1,5 jour ouvré	3 jours ouvrés
3	3 jours ouvrés	5 jours ouvrés

#### 4.3.1.2 Réception et enregistrement des déclarations d'anomalies

Les tickets d'anomalie créés par les référents métier ou par l'équipe AMO dédiée au support fonctionnel doivent être validés par le RA ou l'EF SONGE avant toute prise en charge et traitement par l'équipe TMA.

La prise en compte des anomalies intervient à compter de la validation de la demande d'instruction au Titulaire, par la SGP. Les engagements de délais sont suivis à travers des indicateurs de qualité, et seront sanctionnés d'un service fait.

### 4.3.2 Description de la prestation

#### 4.3.2.1 Prise en compte des anomalies

Dès notification d'une anomalie par la SGP, le titulaire effectue :

- Prise en charge du ticket validé au préalable par le RA ou l'EF SONGE ;
- Vérification et qualification du ticket afin de s'assurer que celui-ci relève bien du périmètre de responsabilité de la TMA (transfert aux équipes compétentes si hors scope TMA) ;
- Mise à jour du ticket avec statut/commentaires ;
- Demande d'informations complémentaires si nécessaire.

Des évolutions mineures précisées dans le paragraphe dédié viennent préciser que la prestations MCO porte une part de 12 évolutions, considérée et estimée à moins de 0,5 jours. Cf. Maintenance Evolutive.

#### 4.3.2.2 Analyse d'impact, diagnostic et scénarios de résolution

Une fois le ticket affecté, le titulaire doit :

- Analyse de la fiche d'anomalie avec analyse d'impact et définition d'un plan d'action correctif ;



- Demande d'informations complémentaires auprès de l'utilisateur à l'origine du ticket le cas échéant ;
- Identification de (des) la cause(s) racine(s) de l'anomalie / diagnostic ;
- Evaluation / mesure du périmètre du dysfonctionnement et ses impacts ;
- Mise à jour de la fiche d'anomalie dans l'outil de ticketing avec les éléments de diagnostic ;
- Ouverture si nécessaire d'un ticket d'incident complémentaire pour demander la remise en état des données du cas signalé, voire pour traiter d'autres cas similaires découverts lors des investigations sur l'incident initial ;
- Définition du (des) scénario(s) de résolution : solution de contournement ou non, correction, application de patch complémentaire, etc.).

#### 4.3.2.3 Correction et tests

Le titulaire procède ensuite à la correction et aux tests. Dans ce cadre, il est amené à :

- Planifier en collaboration avec la SGP de la correction en fonction de l'urgence et de l'impact utilisateur ;
- Corriger l'anomalie ou mise en place d'une solution de contournement avant correction définitive ;
- Elaborer et développer d'une procédure de rattrapage des données et sans perte de saisie si des données ont été corrompues par l'anomalie ;
- Modifier des rôles et autorisations si nécessaire ;
- Mettre à jour les préalables aux tests des environnements nécessaires (mise à jour / alignement des référentiels, etc.) ;
- Exécuter des tests usine (dont non-régression) et des tests techniques nécessaires (tests de performance, ...) (en environnement de développement) ;
- Mettre à jour / produire la documentation associée aux tests usines et techniques
- Exécuter des tests d'intégration ;
- Mettre à jour / produire de la documentation associée aux tests d'intégration ;
- Mettre à jour de la documentation fonctionnelle et technique associée : spécifications fonctionnelles et techniques générales, spécifications fonctionnelles et techniques détaillées, fiche d'industrialisation de jobs, etc. ;
- Mettre à disposition des composants nécessaires pour livraison successivement dans un environnement dédié ;
- Livrer de la correction sur l'ensemble des environnements de non-production pour installation, recette et mise en production ;
- Livrer systématiquement précédée d'un BL de livraison détaillant le périmètre livré ;

- Mettre à jour au fil de l'eau de l'avancement de la correction dans les outils de suivi ad hoc (outil de ticketing notamment) jusqu'à la fermeture du ticket ;
- Mettre à jour de la base de connaissance pour capitalisation ;
- Mettre à jour de la matrice des rôles et autorisations si nécessaire.

#### 4.3.2.4 Prévention

La maintenance préventive permet d'anticiper un certain nombre de problèmes et d'améliorer la qualité de fonctionnement de l'applicatif. Cette prestation est estimée à 15% de l'activité de la MCO. Elle permet, en relation avec la SGP :

- La surveillance et le contrôle des points d'usure (taille fichiers, etc.) ;
- La mise en place d'automatismes de contrôle ;
- L'audit des fonctionnalités ;
- La mise en place de documentation complémentaire ;
- La simplification technique des éléments d'une application ;
- Le réglage des environnements ;
- La « fiabilisation » des applications ;
- La prise en compte du changement de version d'un composant technique, si ce changement n'a pas d'impact sur l'utilisation fonctionnelle de l'application ;
- L'amélioration ou l'optimisation des performances techniques ;
- La remontée des points saillants des équipes supports relevée avec les utilisateurs de la solution ;
- Les avis SGP depuis leur expertise métiers.

#### 4.3.2.5 Assistance à l'installation d'une version corrigée en Production

Pour réaliser les changements applicatifs sur l'environnement de Production, le Titulaire ne dispose pas des droits pour intervenir sur les serveurs SONGE. Il doit toutefois mettre à disposition de la SGP les livrables requis, notamment le package contenant les corrections réalisées et validées par le RA sur l'environnement de Non-Production et la procédure technique d'installation.

C'est l'équipe d'infogérance SGP qui se charge de réaliser les actions techniques sur l'environnement de Production.

Cependant, l'équipe technique du Titulaire peut être sollicitée pour apporter son expertise afin de guider l'infogérant SGP durant l'installation d'une part ou pour intervenir en cas d'incidents applicatifs relevant de l'installation de la version d'autre part.

### 4.3.3 Livrables attendus

Maintenance en condition opérationnelle		
Activités	Livrables	SLA
Prise en compte des incidents et anomalies	Ticket affecté	Si ticket bloquant, prise en charge souhaitée dans l'heure sinon, prise en charge dans les 24h Taux de prise en charge des tickets dans les délais $\geq 95\%$
Analyse d'impact, diagnostic et scénarios de résolution	Rapport d'analyse détaillant les éléments de diagnostic et les pistes pour corriger l'anomalie	Tenir à jour le Rapport d'analyse en ajoutant chaque nouvel élément de l'instruction du ticket.
	Proposition d'un plan d'actions intégrant soit un contournement soit un scénario de résolution de l'anomalie	Plan d'actions livré dans les délais en moins de 48h
Correction et tests	Correctif de l'anomalie préparé et validé sur l'environnement de correction Documentation fonctionnelle et technique mises à jour si changements (DAT, DEX) Fichiers de paramétrage ou de configuration mis à jour si changements	Si incident/anomalie bloquant : mise à disposition du correctif pour livraison en PRE-PROD dans la demi-journée. - Pour les anomalies bloquantes : taux mensuel de corrections livrées dans les délais = 100%. - Pour les anomalies non bloquantes : taux mensuel de corrections livrées dans les délais $\geq 95\%$ Taux de succès des correctifs en préproduction et en production $\geq 95\%$ Taux de régression des correctifs en préproduction et en production $\leq 1\%$

	Mode opératoire pour mettre en place un contournement Ou la procédure d'installation du patch correctif de l'anomalie	Procédure entièrement exploitable par l'infogérant SGP.
	Rapport de tests techniques et fonctionnels	Rapport simplifié présentant les tests effectués avec le résultat obtenu.
Assistance à l'installation du correctif en Production	Package applicatif et procédure d'installation validés par le RA	Accord du RA pour chaque installation
Réalisation des travaux de maintenance préventive	Planning d'intervention Le package applicatif préparé et validé sur l'environnement de développement Procédure d'installation Documentation fonctionnelle et technique mises à jour si changements (DAT, DEX) Fichiers de paramétrage ou de configuration mis à jour si changements	Pour les modifications/évolutions Majeur : mis à disposition du package applicatif pour livraison en PRE-PROD dans les 48h Pour les modifications/évolutions sans incidence immédiate : mis à disposition du package applicatif pour livraison en PRE-PROD suivant le cycle de mise à jour de versions arrêté avec la SGP
	Rapport de tests techniques et fonctionnels	Rapport simplifié présentant les tests effectués avec le résultat obtenu.
Assistance à l'installation de l'évolutif en Production	Package applicatif et procédure d'installation validés par le RA	Accord du RA pour chaque installation
Suivi	Suivi bimensuel en COSUI, avec production de Reporting, tableaux de bords et indicateurs de suivi	

## 4.4 Maintenance évolutive

### 4.4.1 Objectif

La présente prestation a pour objectif de réaliser des évolutions SONGE sur les instances et modules fonctionnels, flux, et interfaces afin de couvrir de nouveaux besoins sur le périmètre. Il peut s'agir d'évolutions de fonctionnalités existantes au sein de l'applicatif, de nouveaux développements complémentaires ou l'intégration de solutions tiers ajoutées au système.

Toute intervention évolutive du Titulaire doit obligatoirement être précédée d'un ticket d'évolution **validé** par un interlocuteur DSI SGP au sein de la plateforme de ticketing dédiée en vigueur chez l'éditeur, décrivant l'évolution ciblée, et son niveau de priorité. Selon le degré de complexité de l'évolution, la SGP associera au ticket une Fiche d'Expression de Besoin (FEB) recensant les principales exigences attendues.

Le Titulaire entre alors en phase d'instruction de la demande, à savoir :

- il prépare, planifie et anime les ateliers de conception dédiés à l'affinement et la compréhension du besoin ;
- il effectue une analyse d'impact technique et fonctionnelle détaillée ;
- il émet un chiffrage et les spécifications afférentes.

Après validation de la SGP, le Titulaire :

- planifie la mise à disposition en recette, conjointement avec la SGP ;
- réalise les travaux de réalisation afférents ;
- livre la solution en environnement de recette ;
- il met à jour les spécifications afférentes ;
- planifie la mise en production, conjointement avec la SGP.

Le délai d'instruction attendu sera en fonction du degré de complexité de la demande :

Besoin	Descriptif
<b>Simple</b>	Impact applicatif limité estimé à 3 jours ouvrés : <ul style="list-style-type: none"><li>- un paramétrage</li><li>- un changement de design restreint</li></ul>
<b>Moyen</b>	Impact applicatif modéré estimé à 5 jours ouvrés : <ul style="list-style-type: none"><li>- un développement</li><li>- un changement de design modéré (ex : ajout d'un nouveau champ)</li></ul>
<b>Complexe</b>	Impact applicatif important estimé à 10 jours ouvrés : <ul style="list-style-type: none"><li>- un nouvel écran</li></ul>

- une nouvelle interface (entrante/sortante)
--

## 4.4.2 Description des prestations

### 4.4.2.1 Modalités de gestion

A la réception d'une demande de la SGP, le Titulaire estime la charge nécessaire à la réalisation de l'évolution et justifie cette charge qui sera appréciée et validée par la SGP.

Si la charge de développement est inférieure ou égale à 0,5 jours, l'évolution est considérée comme mineure et est intégrée dans le forfait de maintenance applicative courante.

Si la charge de développement est supérieure à 0,5 jours, le Titulaire fournit à la SGP une proposition financière sur la base des prix du BPU détaillant la solution envisagée, l'analyse d'impact et la cotation de la réalisation. Après acceptation de la proposition, la SGP émet un bon de commande.

### 4.4.2.2 Prise en compte de la demande

Dès validation de la SGP, le titulaire prend en charge la demande d'évolution et du besoin exprimé au sein du ticket. Seules les demandes validées par un interlocuteur SGP (RA ou EF) seront prises en compte. Des demandes d'informations complémentaires peuvent être effectuées si nécessaire.

Le titulaire se charge de la mise à jour du ticket avec :

- Affectation du ticket à une ressource TMA ;
- Ajout éventuel de commentaires ;
- Eventuelles demandes d'informations complémentaires émises au sein du ticket.

### 4.4.2.3 Instruction de la demande (étude d'impact, analyse, spécification, chiffrage, planning)

Une fois le ticket validé, le titulaire a la charge de la :

- Préparation et animation d'ateliers de conception, afin d'affiner la compréhension du besoin et/ou de présenter les spécifications mises à jour. L'analyse complémentaire du besoin peut s'effectuer conjointement au cours d'un atelier dédié ;

- Etude d'impact sur l'ensemble de la solution technique et fonctionnelle (impact sur les fonctions existantes et connexes, interfaces, habilitations, architecture, sécurité, volumétries, performances, etc.) ;
- Définition de la solution à mettre en œuvre ;
- Production des livrables documentaires afférents : spécifications fonctionnelles détaillées, mise à jour de Backlog, documents d'architecture applicative et technique.

#### **4.4.2.4 Planification de la livraison**

Afin de planifier la livraison, le titulaire devra effectuer le planning de livraison, co-construit avec le responsable d'application, et devant tenir compte des échéances métiers SGP auxquelles le besoin répond.

#### **4.4.2.5 Développement et tests**

Au sein de l'environnement de développement de l'intégrateur :

- Réalisation du (des) développement(s) et/ou paramétrage(s) ;
- Exécution des tests unitaires ;
- Exécution des tests fonctionnels (dont non-régression), d'intégration et des tests techniques nécessaires, et production de la documentation associée.

Puis livraison du package évolutif au sein de l'environnement de Préproduction SONGE pour la recette métier.

#### **4.4.2.6 Assistance à la recette et corrections**

L'assistance à la recette comprend l'accompagnement des intervenants et utilisateurs désignés pour recetter les évolutions livrées.

#### **4.4.2.7 Assistance à l'installation d'une version d'évolutions en Production**

Pour réaliser les changements applicatifs sur l'environnement de Production, le Titulaire ne dispose pas des droits pour intervenir sur les serveurs SONGE. Il doit toutefois mettre à disposition de la SGP les livrables requis, notamment le package contenant les évolutions réalisées et validées par le RA sur l'environnement de Non-Production et la procédure technique d'installation.

C'est l'équipe d'infogérance SGP qui se charge de réaliser les actions techniques sur l'environnement de Production.

Cependant, l'équipe technique du Titulaire peut être sollicitée pour apporter son expertise afin de guider l'infogérant SGP durant l'installation d'une part ou pour intervenir en cas d'incidents applicatifs relevant de l'installation de la version d'autre part.

#### 4.4.3 Livrables associés

Maintenance évolutive		
Activités	Livrables	SLA
Prise en compte de la demande	Ticket pris en charge	Prise en charge effective dans un délai de 2 jours ouvrés
Instruction de la demande	Support d'atelier	Taux de respect des délais de livraison des livrables >90%
	CR d'atelier	Taux de respect des délais de livraison des livrables >90%
	Spécifications fonctionnelles détaillées	Tenir à jour la documentation technique et fonctionnelle si changements.
Planification de la livraison	Planning de livraison	2 jours après l'acceptation du devis par la SGP.
Développement et tests	Package applicatif contenant les évolutions	Respect du planning de livraison défini en phase d'instruction
	Rapport de tests techniques et fonctionnels	Rapport simplifié présentant les tests effectués avec le résultat obtenu.
	Documentation fonctionnelle et technique mises à jour si changements (DAT, DEX) Fichiers de paramétrage ou de configuration mis à jour si changements	3 jours ouvrés avant la livraison en recette
	Planning de recette et Cahier de test	3 jours avant le début de la recette



Assistance à la recette et corrections	PV de recette	A la fin de la phase de Recette/Correction
Assistance à l'installation de l'évolutif en Production	Package applicatif et procédure d'installation validés par le RA	Accord du RA pour chaque installation
Suivi	Suivi bimensuel en COSUI avec production de Reporting, tableaux de bords et indicateurs de suivi d'avancement	

#### 4.4.4 Évolutions structurantes identifiées à valider

Le tableau ci-dessous liste les évolutions de l'application, des usages et des services adressés, déjà identifiées par le SGP, afin d'étendre le périmètre fonctionnel de SONGE pour intégrer et gérer les données des nouveaux projets de la SGP.

Composant	Catégorie	Demande/Evolution
Rôle	Matrice Rôle	Standardisation de la matrice des rôles
Base de données	Sécurité Fonctionnalités	Évolution du modèle de données et segmentation des interfaces et autorisation des accès par projet
Général	Fonctionnalités	Gestion des droits d'intervention sur un nouveau projet
Général	Import/Export	Mise en forme des données multi sources et import en masse
Général	Import/Export	Développement d'outils industriels d'import/export des données
Carothèque	Fonctionnalités	Gestion des emplacements des carottes multi sites

## 4.5 Administration fonctionnelle et technique

### 4.5.1 Description de la prestation

Prestation englobant toute action de mise à jour, correction de données/référentiels, ou de paramétrages, venant en appui du support fonctionnel N2. Il s'agit notamment des actions d'administration ne pouvant être portées par le support N2 ou les administrateurs restreints, faute de fonctionnalité dédiée à disposition dans l'outil. Elle englobe notamment :

- les corrections de données (par scripts ou autres) ;
- les créations/màj en masse de documents ;
- les extractions ou rapports ;
- les màj de droits de visibilité ;

- les màj de référentiels ;
- les Import/export massif de données
- toute action de paramétrage non accessible fonctionnellement dans l'outil ;

#### 4.5.2 Livrables associés

Administration fonctionnelle et technique		
Activité	Livrables	SLA
Administration fonctionnelle et technique	Rapport d'administration fonctionnelle	Mensuel
Suivi	Suivi bimensuel en COSUI, avec production du reporting d'activité afférent	

### 4.6 Support et assistance à l'exploitation

#### 4.6.1 Objectif

Les prestations demandées dans le cadre de la mission couvrent divers besoins en relation directe ou indirecte avec l'activité courante de SONGE ou les projets mis en œuvre par la SGP.

Il s'agit d'une assistance complémentaire à l'équipe d'exploitation en cas d'incident d'exploitation sur les services de l'applicatif, et également sur des tâches de supervision.

Dans ce cadre, le titulaire est amené à :

- Analyse des logs applicatifs ;
- Analyse des journaux applicatifs ;
- Analyse des codes erreurs de l'applicatif ;
- Analyse des processus en cours d'exécution ;
- Vérification des tâches planifiées ;
- Consultation des API entrantes/sortantes le cas échéant ;
- Analyse de la root-cause (diagnostic) et identification d'un plan d'intervention correctif rapide, avec apport de consignes d'exploitation.

L'élément déclencheur de la prestation d'assistance à l'exploitation sur SONGE est la saisie d'un ticket d'incident d'exploitation portant sur l'applicatif par le RA ou l'EF.

## 4.6.2 Description des prestations

### 4.6.2.1 Analyse du ticket d'incident

Production d'un rapport d'incident, à 4 mains avec l'infogérant SGP. Le rapport d'incident devra être structuré de la manière suivante :

1. Descriptif de l'incident ;
2. Reproductibilité en environnement de non-production ;
3. Analyse de l'infrastructure (états de l'OS, Hyperviseur, Machines Physiques, Réseau, Sécurité, Architecture, Liste des tâches d'administrations techniques récentes) ;
4. Analyse de l'applicatif (analyse des logs IIS, analyse des logs applicatifs, listing des tâches d'administration fonctionnelles menées récemment) ;
5. Diagnostic/consignes d'exploitation.

### 4.6.2.2 Appui de l'infogérant SGP lors de l'intervention corrective

Le titulaire doit mettre à disposition une ressource dédiée, pour appui/conseil de l'infogérant SGP, lors de la phase d'intervention corrective au sein de l'infrastructure impactée (intervention « à 4 mains »). Les consignes d'exploitation et l'accompagnement proposé doivent permettre de corriger l'incident dans les 24h suivants la détection du bug.

## 4.6.3 Livrables associés

Support et assistance à l'exploitation		
Activités	Livrables	SLA
Analyse du ticket d'incident	Production d'un rapport d'incident, à 4 mains avec l'infogérant SGP.	1 jour ouvré suivant l'ouverture du ticket d'incident.
Appui de l'infogérant SGP lors de l'intervention corrective	Mise à disposition d'une ressource pour accompagner l'infogérant SGP lors de l'intervention corrective	Correction de l'incident dans les 24h suivants la détection du bug.
Suivi	Suivi bimensuel en COSUI, avec production de Reporting, tableaux de bords et indicateurs de suivi	

## 4.7 Formation et documentation

### 4.7.1 Description de la prestation

La mission regroupe des prestations de formations techniques et fonctionnelles demandées au Titulaire et nécessaires pour l'actualisation et le maintien à niveau des compétences des équipes internes SGP.

Le titulaire produit et fournit des supports de formation à l'attention des utilisateurs et des administrateurs fonctionnels, de l'équipe d'exploitation de SONGE et dispense les formations afférentes.

Ces formations pourront être effectuées à distance ou en présentiel.

La SGP souhaite rester informée des évolutions et changements technologiques et applicatifs réalisés ou opérés dans les solutions utilisées sur la plateforme SONGE, ou en lien avec d'autres composants mutualisés de son système d'information. Elle demande également que l'équipe d'animation interne SGP soit régulièrement formée.

Pour remplir cette mission, le Titulaire devra assurer une veille technologique avec sa feuille de route des versions et nouveautés et tenir des sessions de formation d'actualisation et de maintien à niveau des connaissances l'équipe SGP.

Ces formations outils préparées, montées et animées par le Titulaire, à la demande de la SGP ou sur proposition du Titulaire, ne doivent pas excéder 1 jour. La demande de formation émanant de l'une ou de l'autre partie doit être manifestée au minimum **15 jours** avant la date de la session.

Le titulaire doit pouvoir produire et fournir des supports de formation adaptés à SONGE et former les administrateurs pour les profils suivants :

- Administrateur fonctionnel restreint : formation à l'administration fonctionnelle restreinte de l'outil [exemple de public : l'expert fonctionnel, les référents métier ou les AMOG]
- Administrateur technique : formation à l'exploitation et à l'administration technique de l'outil [exemple de public : le responsable d'application, l'infogérant SGP].

La qualité des formations seront conclues par des PV de formation sur le plan théorique et pratique avec la prise en main des fonctions. La satisfaction sera mesurée par le biais de bilans issus des enquêtes de satisfaction :

- Très insatisfaits ;
- Insatisfaits ;
- Neutres ;
- Satisfaits ;
- Très satisfaits.

Le titulaire devra fournir avant le début de la prestation un questionnaire de satisfaction permettant aux personnes formées de s'exprimer :

- Sur l'adéquation des objectifs et des contenus de la formation avec leurs attentes ;
- Sur la pertinence des cas pratiques proposés et leur adéquation avec les situations métiers ;
- Sur la qualité de l'animation du formateur ;
- Sur la qualité du support pédagogique ;
- Sur la qualité de l'organisation logistique.

La prestation de formation se décline selon les catégories suivantes :

#### **4.7.1.1 Formation à l'administration fonctionnelle**

Le titulaire dispense une formation « administrateur fonctionnel restreint » avec environ 4 administrateurs restreints (les référents SONGE), d'une durée de 3h à l'usage de SONGE.

Le titulaire devra montrer aux administrateurs fonctionnels (RA, EF, AMOG) les nouvelles fonctionnalités implémentées dans le cadre de sa roadmap, au sein de l'environnement de formation dédié. Lors de la formation, les utilisateurs ne manipuleront pas l'outil.

A l'issue de la formation, les utilisateurs devront pouvoir accéder à l'environnement Préproduction pour mettre en pratique les situations.

La formation doit comporter une partie théorique couvrant une présentation des nouveautés fonctionnelles, et une partie pratique avec leur mise en application au travers d'exercices individuels. Les postes de travail pour la formation seront mis à disposition par la SGP. Le public visé concerne le RA et l'EF SONGE et les Référents SONGE le cas échéant

Il s'agit d'une formation adressée aux administrateurs fonctionnels SGP, afin de leur permettre de monter en compétence sur l'intégration de nouvelles fonctionnalités et/ou nouveaux paramétrages fonctionnels au sein de l'outil. L'intérêt de ce type de formation sera d'actualiser et de maintenir à niveau les connaissances de l'équipe DSI SGP sur les changements applicatifs apportés par la roadmap du Titulaire

#### 4.7.1.2 Formation à l'exploitation

- Public visé : Le RA et les infogérants SGP.

Il s'agit d'une formation technique adressée à l'équipe d'exploitation, afin de leur permettre de monter en compétence sur tout changement technologique s'inscrivant dans la roadmap de l'éditeur : les procédures d'exploitation technique de SONGE seront mises à jour et présentées au public, dans le cadre de la formation.

Chaque formation doit inclure la vérification de l'aptitude de l'équipe à appliquer l'ensemble des procédures, avec une mise en situation pratique.

Cette formation s'étendra sur une durée de 3h, avec un public limité à 4 personnes.

#### 4.7.2 Livrables associés

Formations		
Activité(s)	Livrables	SLA
Formations	Support de formation PV de formation	Les taux suivants sont visés : - très insatisfaits, insatisfaits < 5% - neutre < 10% - satisfaits, très satisfaits > 85%

### 4.8 Prestation de réversibilité sur le périmètre

#### 4.8.1 Description de la prestation

La réversibilité consiste à prendre des précautions particulières de sauvegarde et de transfert de connaissances pour assurer, à la demande de la SGP, la reprise des prestations par la SGP ou par un tiers, et ce dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service.

La prestation de réversibilité est réalisée en fin de marché ou à tout moment souhaité par la SGP. Cette prestation est le pendant de la prise de connaissance. Cette phase est menée en

2024MAPA010 - CCTP

*Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.*

accompagnement d'une phase de prise de connaissance par la SGP ou par le Titulaire garant de la reprise du périmètre sur lequel porte la réversibilité.

Il s'agira de restituer, par un processus de réversibilité, la connaissance acquise par l'équipe du Titulaire vers la SGP ou un tiers habilité par la SGP. Elle s'exécute conformément au Plan de Réversibilité.

La prestation de réversibilité inclue :

- Le transfert de connaissances de l'équipe de maintenance du Titulaire vers l'équipe du nouveau Titulaire ou vers la SGP sur l'ensemble des fonctionnalités mises en œuvre à la SGP à la date de la réversibilité ;
- La fourniture de l'ensemble de la documentation mise à jour au fil de l'eau ;
- La réalisation en « tandem » (nouveau et ancien Titulaire) de la maintenance corrective et du support ;
- La réversibilité des normes, procédures et règles en vigueur à la SGP ;
- La préparation de la réversibilité de l'ensemble des activités, la gestion en doublon et le transfert de responsabilité vers la SGP ou un tiers désigné par celle-ci ;
- La stratégie de reprise des données dans le cas d'un changement de solution technologique ;
- L'assistance à la reprise des données dans le cas d'un changement de solution technologique.

Le processus de réversibilité intègre la formation technique et fonctionnelle de la nouvelle équipe désignée par la SGP durant toute la période nécessaire pour parvenir au bon accomplissement de cette prestation.

Durant cette période, et quelle que soit la dégressivité de la prestation, les responsabilités du Titulaire restent engagées.

La qualité de la prestation de réversibilité sera largement conditionnée par la qualité de la formation et du soutien apporté par le Titulaire durant cette période à l'équipe désignée par la DSI. Elle dépendra également de la lisibilité et du caractère opérationnel de la réversibilité.

Tant que les livrables ne seront pas satisfaits, la phase de réversibilité se prolongera aux frais du Titulaire. Au constat qu'ils sont satisfaits, la phase de réversibilité sera qualifiée comme concluante.

Pour rappel, le plan de réversibilité est attendu comme un des livrables de la phase de prise de connaissance décrite précédemment. Il devra être actualisé une fois par an dès le premier anniversaire d'exécution du présent marché.

La documentation du plan de réversibilité et ses mises à jour annuelles sont à la charge du Titulaire.

En amont de la phase de réversibilité, le Titulaire procédera à une phase de préparation portant sur l'organisation de la réversibilité, incluant *a minima* les activités suivantes :

- La définition des procédures de restitution et du contenu des livrables ;
- La préparation et la construction du planning en concertation avec la DSI et/ou le fournisseur repreneur du service ;
- La définition des compétences minimales pour assurer la continuité de service ;
- Le pilotage du déroulement de la phase ;
- Le décommissionnement des environnements de développements et données subsidiaires incluses de la SGP ou GPE ayant servi pour les tests.

#### 4.8.2 Livrables associés

Les livrables sont :

- L'ensemble des livrables réalisés pendant la prestation et tenus à jour ;
- L'ensemble des données dont la propriété est celle de la SGP ;
- Un bilan de réversibilité une fois l'ensemble des réversibilités liées aux processus, fonctionnelles et applicatives réalisées.

Un plan de réversibilité mis à jour et détaillé définissant notamment :

- Les conditions de lancement de la réversibilité ;
- La liste exhaustive des éléments à transférer ;
- Le planning détaillé de la réversibilité ;
- La description de l'organisation de la réversibilité (acteurs, rôles, ...) ;
- L'intégration des équipes de la SGP et du Repreneur dans la réversibilité et le partage des responsabilités entre le Titulaire, la SGP et le Repreneur ;
- L'organisation des activités pour que la continuité des prestations soit assurée pendant la réversibilité ;
- Les actions du Titulaire pour assurer la réversibilité ;
- Les modes de transfert des connaissances, des données et des livrables ;



- La coordination, le suivi et le contrôle du déroulement de la réversibilité entre le Titulaire, la SGP et le Repreneur ;
- La description des formations nécessaires pour que la SGP ou le Repreneur puissent reprendre à leur compte les prestations du Titulaire ainsi que les prérequis nécessaires au personnel qui suivra ces formations ;
- Les conditions de fin de réversibilité ;
- Les modalités de restitution des documents et données de la SGP.

#### **4.9 Modalités de réalisation spécifique pour les heures non ouvrées**

En cas de réalisation de prestation sur des heures non ouvrées (notamment en cas d'astreinte, ou de besoin de support projet sur des horaires élargies - semaine, week-end, jour férié -), le Titulaire réalise les prestations dans les mêmes conditions que celles explicitées au présent cahier des charges aux horaires demandés par la SGP, en appliquant le prix à l'heure prévu à l'annexe financière.

Les prestations en astreintes sont rémunérées spécifiquement à travers un prix horaire plafond renseigné par le titulaire dans le BPU. En fonction de l'heure de réalisation de la prestation, le titulaire devra présenter un chiffrage adapté. Celui-ci ne pourra être supérieur au prix plafond indiqué dans le BPU. Ainsi, après transmission du chiffrage des prestations concernées par le titulaire, celles-ci peuvent être commandées, dès lors que la SGP a accepté et validé la proposition du titulaire.

#### **4.10 Prestations complémentaires sur devis**

Dans le cadre du marché, le titulaire pourra être amené à réaliser des missions complémentaires spécifiques restant en lien avec l'objet et le périmètre du marché.

Ces prestations complémentaires sont déclenchées par bon de commande. Chaque bon de commande précise les objectifs, le contenu de la prestation, les moyens déployés et les délais de réalisation via un planning. Elles peuvent être engagées en « jours », sur devis préalable, en fonction du ou des profils nécessaires pour la réalisation de celles-ci.

Ainsi, après transmission du chiffrage des prestations concernées par le titulaire, celles-ci peuvent être commandées, dès lors que la SGP a accepté et validé la proposition du titulaire.

## 5 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 5.1 Organisation générale et pilotage des prestations

#### 5.1.1 Organisation au sein de la Société des grands projets

La SGP est représentée par le Responsable du Pôle SI de la DSI qui est l'interlocuteur privilégié du Titulaire au cours du marché.

Des référents métiers pourront également être amenés à communiquer avec le Titulaire.

#### 5.1.2 Organisation attendue du Titulaire

Le Titulaire affecte à la mission un chef de projet qui sera l'interlocuteur unique de la SGP. Le chef de projet du Titulaire mobilise au moment opportun les ressources nécessaires en qualité et en quantité afin de pouvoir réaliser toutes les prestations prévues au titre de la mission et garantir leur qualité ainsi que le respect du planning déterminé dans le cadre des bons de commandes.

Le chef de projet est le garant du bon déroulement de la mission dans son ensemble. Son expertise en système d'information et gestion de données de sondages, sa force de proposition et son niveau de responsabilité doivent lui permettre de prendre toutes les décisions nécessaires pour le bon déroulement du planning ou l'engagement de ressources adéquates.

À ce titre, il a pour responsabilité de :

- Définir et présenter l'organisation et les ressources mises à disposition de la SGP ainsi qu'une matrice de compétences liées aux exigences de la solution et de son évolution pour les besoins de la SGP ;
- Piloter opérationnellement des différentes phases du projet ;
- Définir les charges, le planning et l'organisation des différentes phases du projet ;
- Contrôler l'état d'avancement de chaque phase ;
- Proposer ou prendre les mesures nécessaires pour que l'avancement et la charge soient cohérents avec les objectifs du projet ;
- Veiller au bon déroulement de toutes les phases du projet ;
- Coordonner ses équipes et celle de l'éditeur ;
- Suivre les études et les développements qui lui sont confiés ;
- Alerter le gestionnaire de marché le plus en amont possible en cas de problème.

### 5.1.3 Collaboration proactive entre les Titulaires des marchés de la SGP

Le Titulaire s'engage à collaborer de manière proactive et adopte une démarche de travail en mode intégré (partage des problématiques de charge, d'effectifs, etc.) avec les autres interlocuteurs.

Pour chaque activité, le Titulaire collabore activement avec les autres intervenants Système d'information mandatés par la SGP. A date, sur le périmètre SONGE les interactions sont les suivantes :

- Les Titulaires du marché d'infogérance SI ayant en charge l'administration technique des environnements SONGE et le support niveau N0 et niveau N1 ;
- Le Titulaire en charge des prestations d'assistance à la sécurité ;
- Le Titulaire en charge de la Sauvegarde ;
- Les titulaires et sous-traitants N1/N2.

## 5.2 Pilotage, Gouvernance et comitologie

La SGP rappelle qu'il n'y a pas de valorisation particulière pour les différentes instances tenues. Les participations aux comités de pilotage ou de suivi opérationnel du projet sont incluses dans les prix des prestations concernées et n'ouvrent pas le droit à une rémunération complémentaire.

### 5.2.1 Gouvernance

Dès la notification du marché, le Titulaire désignera un responsable de compte qui deviendra l'interlocuteur privilégié de la SGP. Le responsable de compte doit être muni des pouvoirs nécessaires pour prendre toutes décisions utiles, signer tout document, donner toutes instructions au personnel de son entreprise, assister aux réunions, etc...

Le responsable de compte aura pour rôle d'assurer la mise en place et le suivi du marché. A ce titre, il devra coordonner l'action de ses intervenants et s'assurer que ces derniers respectent les spécifications du marché, ainsi que les éventuelles consignes qui pourraient être données par la SGP.

### 5.2.2 Comitologie

Pour assurer la gouvernance et le suivi opérationnel du marché, nous avons retenu 3 instances de pilotage :

- Le comité de pilotage contractuel (COPIL) ;

- Le comité de pilotage projet (COPROJ) ;
- Le comité de suivi opérationnel (COSUI).

La fréquence des instances de pilotage s'étend sur la période d'exécution du marché et pourra être revue à la baisse à la discrétion de la SGP. Ces différentes instances se tiendront en présentiel sur le site de la SGP ou en audio conférences. Des intervenants inhabituels (des experts par exemple) pourront être invités à rejoindre le comité de pilotage à la demande d'une des deux parties lorsque l'ordre du jour le nécessite.

En plus des points réguliers, des réunions de travail pourront être organisées sur demande, afin notamment de traiter des thèmes spécifiques.

La comitologie applicable est décrite ci-dessous.

Exigences de la comitologie		
Les instances de pilotage s'appuient notamment sur les productions de restitutions et indicateurs définis supra pour alimenter les supports de présentations.		
Description	Livrables	SLA
<p><b>Comité de pilotage contractuel (COPIL)</b></p> <p><i>Fréquence</i> : une fois par trimestre (4 fois par an), dans les locaux de la SGP (à distance sur accord de la SGP). Il est convoqué à l'initiative des 2 parties (Titulaire et SGP), pour une durée d'environ 1h30.</p> <p><i>Composition</i> :</p> <p>Pour le Titulaire (a minima) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le Titulaire, personne responsable du marché ou son représentant,</li> <li>• le responsable opérationnel du dispositif de prestations du marché.</li> </ul> <p>Pour la SGP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur(trice) SI ou son représentant ci-dessous,</li> <li>• Responsable(s) du (des) pôle(s) DSI partie(s) prenante(s),</li> <li>• Responsable(s) d'application(s).</li> <li>• Responsable achats et/ou acheteur</li> </ul> <p>Objectif du COPIL :</p> <p>Ce comité permet au Titulaire et à la SGP de faire le point sur l'exécution du marché</p>	<p>Support du COPIL :</p> <p>Compte-rendu de réunion au format RIDA (Relevé des Informations, Décisions, Actions), à valider par l'ensemble des parties-prenantes dans les 3 jours ouvrés. Passé ce délai, le CR sera considéré comme validé.</p> <p>Le Titulaire prépare le support du comité, et consolide le cas échéant avec les productions de la DSI et des Achats, ainsi que le compte-rendu.</p>	<p>Le support doit être communiqué aux participants <b>J-2 au plus tard</b> ;</p> <p>Le compte-rendu doit être rédigé <b>J+4</b>, pour approbation par la SGP <b>J+5</b>. La SGP a en charge la diffusion interne de ce compte rendu.</p>

<p>et de réaliser une revue globale des prestations du marché et ses projections.</p> <p>C'est également cette instance qui procédera aux arbitrages et décisions nécessaires au bon déroulement du marché.</p> <p>Ce comité abordera (a minima) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les faits marquants relatifs aux prestations,</li> <li>• Le bilan financier d'exécution du marché depuis son démarrage,</li> <li>• L'état des commandes, réceptions et facturations, au regard des réalisations et commandes,</li> <li>• Etat des unités d'œuvre mobilisées,</li> <li>• Une vision du stock d'encours,</li> <li>• L'organisation de l'équipe du Titulaire et les potentiels aménagements,</li> <li>• L'état de la qualité des prestations et livrables et respect des dispositions du PAQ,</li> <li>• Les risques majeurs et problèmes, les actions majeures et décisions,</li> <li>• Le prévisionnel sur l'activité par prestations</li> </ul>		
<p><b>Comité de pilotage projet (COPROJ)</b></p> <p><i>Fréquence</i> : Une fois par mois. Il est convoqué à l'initiative des parties titulaire ou SGP pour une durée maximale de 1h.</p> <p>Le comité porte principalement sur le pilotage des prestations du marché et leur avancement.</p> <p><i>Composition</i> :</p> <p>Pour le Titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le responsable opérationnel du dispositif de prestations du marché.</li> <li>• un ou plusieurs responsables fonctionnels ou techniques du titulaire en fonction des besoins.</li> </ul> <p>Pour a SGP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable(s) du (des) pôle(s) DSI partie(s) prenante(s),</li> <li>• Responsable(s) d'application(s) et experts fonctionnels en fonction des besoins.</li> </ul> <p>Objectif du COPROJ :</p>	<p>Support du COPROJ :</p> <p>Compte-rendu de réunion au format RIDA (Relevé des Informations, Décisions, Actions), à valider par l'ensemble des parties-prenantes dans les 3 jours ouvrés. Passé ce délai, le CR sera considéré comme validé.</p> <p>Le Titulaire prépare le support du comité, et consolide le cas échéant avec les productions de la DSI, ainsi que le compte-rendu.</p>	<p>Le support doit être communiqué aux participants <b>J-2 au plus tard</b> ;</p> <p>Le compte-rendu doit être rédigé <b>J+4</b>, pour approbation par la SGP <b>J+5</b>. La SGP a en charge la diffusion interne de ce compte rendu.</p>

2024MAPA010 - CCTP

*Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.*

<p>Partager l'avancement des instructions et mises en œuvre (dont planification des actions), prioriser les prestations le cas échéant, partager les indicateurs de pilotage. Les sujets suivants seront abordés selon les nécessités courantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analyser les portefeuilles de demandes et leur avancement d'instruction / réalisation,</li> <li>• définir ou revoir les priorités s'il y a lieu, valider les propositions de planifications,</li> <li>• décider, en fonction des priorités et des plannings des travaux en cours, les nouvelles demandes à mettre en réalisation,</li> <li>• Partager les risques et établir les plans d'actions,</li> <li>• analyser les indicateurs d'activité / pilotage,</li> </ul>		
<p><b>Comités de suivi opérationnel (COSUI)</b></p> <p><i>Fréquence</i> : une fois tous les 15 jours pour une durée maximum d'une heure, afin de partager l'avancement des prestations et actions en cours, les difficultés rencontrées et d'aborder les sujets fonctionnels et/ou techniques concernant un domaine déterminé à l'avance.</p> <p>Ces réunions opérationnelles sont animées par le titulaire qui produit et met à jour un relevé synthétique des décisions, actions et informations en résultant.</p>	<p>Support de réunion (format ppt) + Animation du comité + Compte-rendu du comité de suivi opérationnel au format RIDA</p> <p>Au sein de ce comité de suivi, le titulaire devra par ailleurs remonter de manière anticipée les éventuelles alertes (planning, périmètre), et tenir à jour un plan de gestion des risques afférents à l'activité de maintenance</p>	<p>Communication du support de réunion en J-1</p> <p>Communication du CR associé J+2 suivant le COSUI</p> <p>Risques maîtrisés (dérives planning / périmètre limitées).</p>

Les instances et la description du contenu des livrables est précisé au PAQ. Il est attendu du titulaire qu'il fournisse certaines informations nécessaires au pilotage des actifs logiciels par la SGP.

### 5.2.3 Pilotage des prestations

Les activités de pilotage des prestations du marché sous la responsabilité du titulaire portent sur les exigences de suivi de marché et la tenue des instances de pilotage des prestations.

Dans ce cadre, le titulaire est amené à effectuer :

- La production des restitutions et indicateurs permettant de tracer et suivre les demandes de prestations de la SGP et leur aboutissement en BC, réceptions, facturations, livrables afférents et dates de livraisons ;
- La production des restitutions et indicateurs permettant de tracer et suivre la qualité, le coût, les délais des prestations réalisées ; l'avancement des opérations sur prestations ; la gestion des risques sur les prestations du marché ; la gestion des demandes formulées par la SGP et gestion de la relation ;
- La production des restitutions et indicateurs permettant de tracer et suivre le dispositif organisationnel du titulaire et sa conformité vis-à-vis de son offre, mouvements et plans de recouvrements, méthodologie et processus, revue de PAQ.

Le PAQ devra être mis à jour en cas d'évolution des formats et contenus de restitutions et indicateurs de pilotage ainsi qu'en cas d'évolution du dispositif organisationnel du titulaire ou de la SGP.

Le titulaire devra également effectuer :

- Une synthèse des objectifs de la semaine/mois ;
- Une synthèse des faits marquants de la semaine passée/en cours/ à venir ;
- Une motivation des actions nécessitant un report ;
- Une synthèse des difficultés rencontrées/solutions envisagées associées ;
- La liste des dates de réunion/ formations prévues ;
- Une synthèse des indicateurs de la convention de service (ex : nombre de tickets ouverts, en cours, état de traitement) ;
- Un planning des activités à venir.

Pilotage	
Livrables	SLA
Mise à jour du PAQ après la notification de changement en instance de pilotage des prestations.	Sous 5 jours ouvrés
Suivi Pilotage activité de Maintenance corrective	Taux de respect des délais de livraison des livrables >95% Production >=95%
Suivi Pilotage activité de maintenance évolutive	Taux de respect des délais de livraison des livrables >90%

### 5.3 Exigences qualités au titre du marché

#### 5.3.1 Plan d'assurance sécurité

Un Plan d'Assurance sécurité (PAS) traduit la mise en application de la politique sécurité de la DSI. Ce document devra être rédigé en version opérationnelle par le Titulaire et validé par la DSI à l'issue de la phase de prise de connaissance.

En matière de sécurité, le titulaire doit garantir une maîtrise totale des règles applicables en matière de droit d'accès, confidentialité et l'ensemble de la gestion des droits applicables aux différents périmètres du présent accord cadre.

Le document est fourni en **annexe 4** du CCTP pour aider à rédiger le PAS.

#### 5.3.2 Plan d'assurance qualité

Un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) traduit la mise en application de la politique qualité de la DSI. Ce document devra être rédigé en version opérationnelle par le Titulaire et validé par la DSI à l'issue de la phase de prise de connaissance.

Le PAQ peut faire l'objet d'adaptation lors de l'émission d'un bon de commande. Le contenu du document ne pourra pas s'écarter du cadre initial fourni par la DSI. Le Titulaire ne pourra soustraire de contenu au document ou le modifier d'une manière contraire au présent CCTP.

La DSI attend du Titulaire des orientations, recommandations, proposition de solutions, des méthodes, qui démontrent la prise en compte des exigences telles que formulées dans le présent document et qui seront reprises et complétées dans le PAQ.

La qualité des prestations du Titulaire et la satisfaction du maître d'ouvrage seront appréciées, au regard des critères suivants (à détailler dans le PAQ) :

2024MAPA010 - CCTP

*Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.*



- Le respect des coûts ;
- Le respect des délais ;
- Le respect de la complétude de la fourniture ;
- La qualité des livrables ;
- L'apport de valeur (innovation, inspiration, créativité, ...) ;
- Le respect de la démarche qualité telle que décrite dans le PAQ ;
- Le respect des normes et processus en vigueur au sein de la SGP ;
- L'expertise et le dimensionnement de la SGP ;
- La clarté, la lisibilité et la complétude de la documentation produite en langue française.

L'appréciation de la qualité des prestations permettra de déterminer les axes d'amélioration à mettre en œuvre en cours d'exécution.

### 5.3.3 Niveaux de spécialisation

Conformément au marché, les niveaux de séniorité associé à chaque profil sont les suivants :

- Junior : 1 à 3 ans dans un poste associé au profil sur un projet similaire correspondent à un profil junior sur l'activité ;
- Confirmé : > 3 et jusqu'à 7 ans dans un poste associé au profil correspondant sur un projet similaire correspondent à un profil confirmé sur l'activité ;
- Sénior : > 7 ans dans un poste associé au profil sur un projet similaire et correspondent à un profil senior sur l'activité ;
- Directeur : > 12 ans dans un poste associé au profil correspondant sur un projet similaire avec au minimum 1 an dans le poste correspondant à un profil de directeur sur l'activité.

### 5.3.4 Outillage à respecter

Le Titulaire s'engage à n'utiliser que les outils validés par la SGP. Cela concerne principalement :

- Les outils de suivi projet et de gestion des évolutions (à ce jour tableur Excel et suivi ZENDESK mis à disposition par le titulaire) ;
- L'outil de Service Management - le portail d'assistance SGP (à ce jour Ivanti Service Management) : SPOC N0/N1 ; Equipe SUPPORT GED GDC N1/N2 ;
- VPN pour accéder au réseau interne ;
- WALLIX pour les assistances aux installations si nécessaire ;
- L'outil de cartographie du SI (à ce jour HOPEX) ;

- L'outil pour la production des indicateurs (à ce jour Power BI) ;
- Les outils de conversation, d'échange et collaboratif (à ce jour, l'environnement Teams / office 365) avec les comptes SGP créés qui permettent d'identifier les personnes travaillant pour la SGP et le GPE.

## **5.4 Cadre méthodologique pour la maîtrise des Systèmes d'informations**

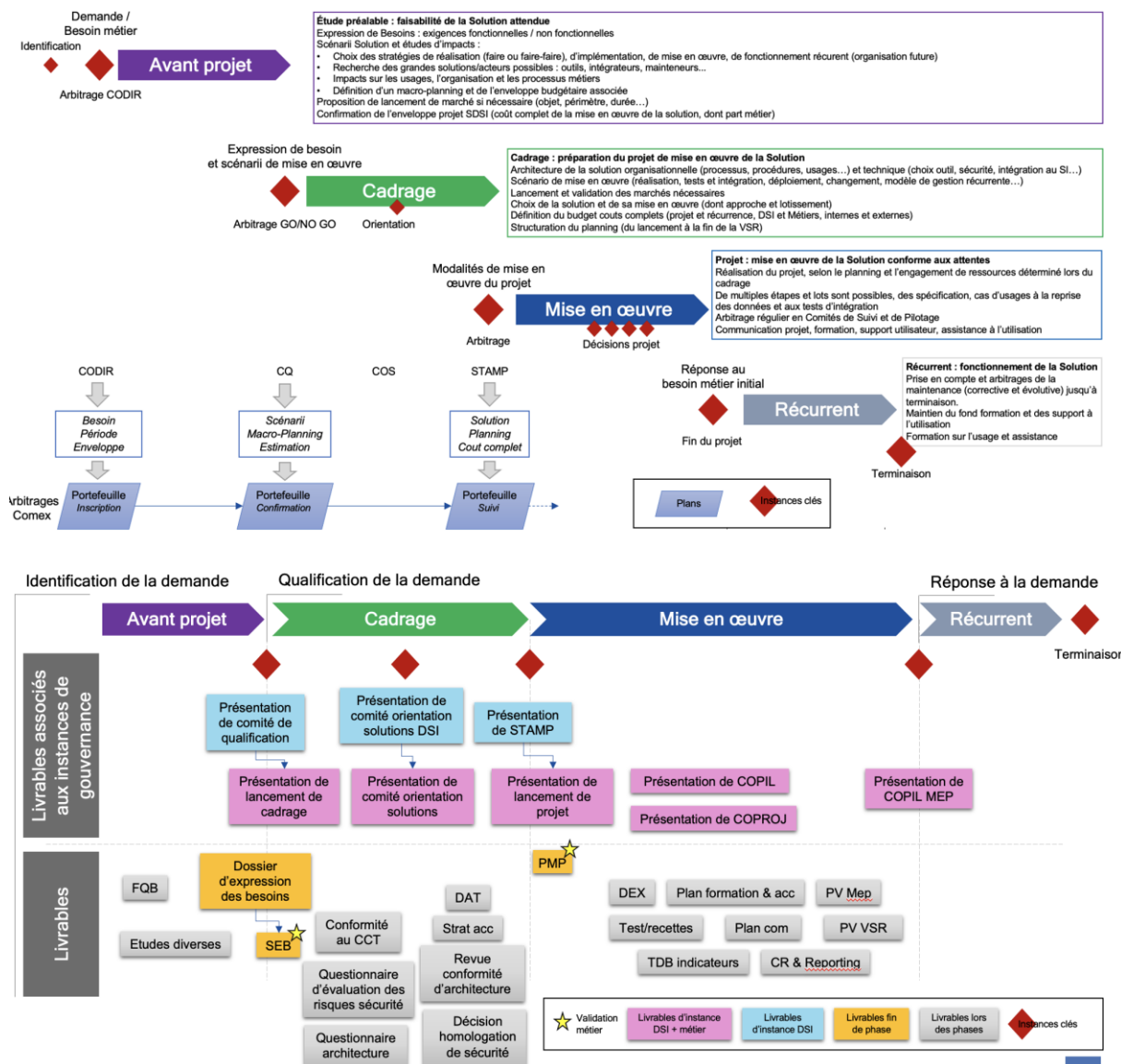
Le Titulaire a l'obligation d'appliquer les différentes méthodologies en vigueur à la SGP. Ces méthodologies, valables à date, sont les suivantes :

- **Méthodologie générale de réalisation « CHRONOS » :**

La SGP s'appuie sur un référentiel méthodologique intitulé « CHRONOS ». Ce référentiel méthodologique a notamment pour objectif de :

- Aligner les usages en matière d'approche projet à la DSI SGP ;
- Proposer un cycle de vie complet de la demande à la réalisation du/des projets associés ;
- Proposer la gouvernance, instances de décisions et présentations associées, nécessaire au fonctionnement de ce cycle de vie ;
- Proposer des livrables indispensables, en nombre réduit ;
- Proposer une structure de ces livrables, avec des exemples tirés de l'existant.
- Estimer le coût global de la solution avec un macro-chiffrage dès l'analyse du besoin pour le Comité d'Opportunité (COP) l'affiner en suite en approche de qualification, puis arriver avec un chiffrage détaillé en instance d'orientation de solution.

Ce référentiel permet de structurer la démarche de la demande métier au service régulier dans le cadre plus général du cycle de vie du portefeuille projet de la DSI de la SGP :



Le Titulaire devra s'inscrire dans ce référentiel et respecter chacune des étapes prescrites ainsi que les contraintes de formes et de fond associées, notamment les modèles de documentation de la SGP (ex : formalisme du dossier d'expression de besoin, document de présentation en comité de qualification etc...).

## ■ Méthodologie de développement :

Concernant le développement de nouvelles fonctionnalités sur l'ensemble du périmètre d'intervention, la SGP fonctionne sur la base d'une méthodologie itérative de type « agile » s'appuyant sur des « sprints » correspondant à un backlog soumis à des demandes de changements et arbitrages sous couvert de la comitologie en vigueur.

Cette méthodologie permet d'éviter les effets tunnels, de mieux calibrer le besoin tout en garantissant une bonne maîtrise des périmètres concernés.

A titre d'information, un sprint s'organise autour d'une périodicité comprise entre 3 et 4 semaines et répond à des spécifications élaborées lors des sprints précédents en s'appuyant sur le Titulaire du présent marché. Ces sprints correspondent à 3 mises en production minimum par an. Concernant la maintenance préventive, adaptative et corrective, les mises en production et/ou interruption peuvent être plus fréquentes.

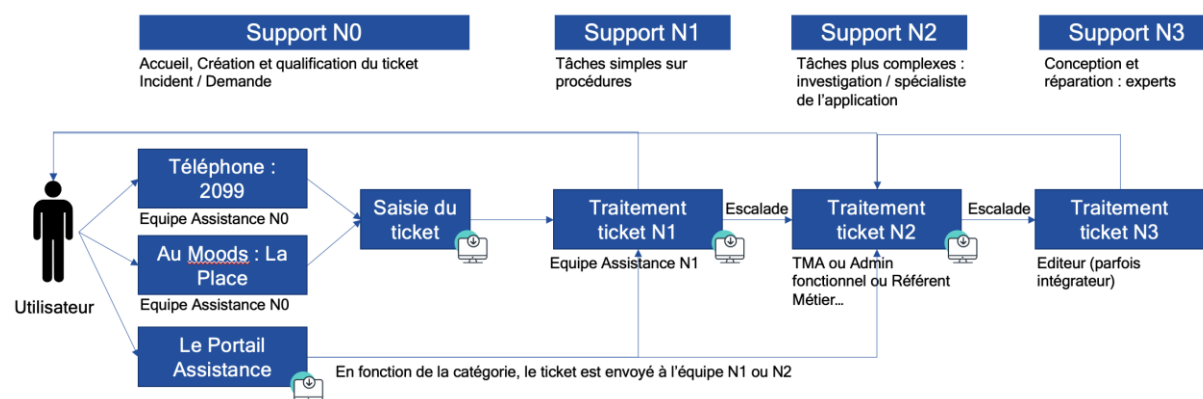
Concernant des besoins nouveaux, le séquençage peut s'appuyer sur un cadrage, la réalisation d'études et d'un POC (« proof of concept »).

- **Cadre méthodologique applicable au support « Point d'entrée unique utilisateur » dénommé « SPOC ».**

Depuis fin 2020, la SGP a mis en place un nouveau processus s'appuyant sur un point d'entrée unique avec une équipe d'assistance centralisée et supportée avec l'outil Ivanti Service Management (ISM) supprimant ainsi le recours aux courriers électroniques. L'Assistance prend en charge le niveau N0/N1 du support de ces applications sur la base de procédures rédigées et accompagnées ;

- Le support niveau 1/2 est géré par les équipes support et métiers de la SGP et conséquence des demandes d'administration opérables seulement par le titulaire en conséquence et/ou faute de module d'administration accessible dans la solution.
- La TMA et donc le Titulaire (ou admin fonctionnel ou référent Métier) conserve la prise en charge du niveau N3 ;

Le processus cible est le suivant :



Ce schéma s'applique au présent marché.

## 6 LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES

- Annexe 1 : Tableau des fonctionnalités SONGE
- Annexe 2 : Guide Utilisateurs SONGE et Carothèque
- Annexe 3 : Plan d'Assurance Sécurité (PAS)
- Annexe 4 : Exigences de sécurité applicables aux applications et services web
- Annexe 5 : Dossier d'Architecture Technique SONGE (DAT)
- Annexe 6 : Matrice RACI associée à l'application SONGE