



MARCHÉS PUBLICS DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Région académique Bretagne
Service Régional Académique des Achats (SR2A)

Pour la Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DSII)

96 rue d'Antrain, CS 10503
35705 RENNES-CEDEX 07
Tél : 02 23 21 76 78
Mél : ce.sr2a@ac-rennes.fr

CCTP
Cahier des clauses techniques particulières

PROCEDURE AOO- 24DSI002

**ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT DES APPLICATIONS DE
LA MISSION NATIONALE DE RENNES**

...

SOMMAIRE

ARTICLE 1 . PRESENTATION DU CONTEXTE DU PROJET	4
1.1 Organisation du Ministère	4
1.2 L'Informatique du Ministère	4
1.3 Organisation de la Région Académique Bretagne	5
1.4 La Mission Nationale de Rennes	6
1.5 CYCLADES	6
1.5.1 Programme CYCLADES	6
1.5.2 Organisation équipe « CYCLADES »	7
1.5.3 Organisation équipe « Accompagnement au changement CYCLADES »	7
1.6 IMAG'IN	7
1.6.1 Programme IMAG'IN	7
1.6.2 Organisation équipe « IMAG'IN »	7
1.6.3 Organisation équipe « Accompagnement au changement IMAG'IN »	8
ARTICLE 2 . OBJET DU MARCHÉ	8
ARTICLE 3 . MISSION 1 – INITIALISATION DES PRESTATIONS	8
3.1 Prestations attendues	8
3.1.1. Réunion de lancement	8
3.1.2 Prise de connaissance du contexte du marché et de l'environnement du Rectorat	9
3.1.3 Finalisation du plan d'assurance qualité (PAQ) proposé dans l'offre	9
3.2 Livrables	9
3.3 Délais d'exécution	10
ARTICLE 4 . MISSION 2 – ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT POUR LE PRODUIT CYCLADES	10
4.1 Prestations attendues	10
4.1.1 Assistance	10
4.1.2 Rédaction de la documentation	13
4.1.3 Communication aux Académies	13
4.1.4 Formation aux utilisateurs	13
4.1.5 Assimilation des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application	14
4.2 Définition des unités d'œuvre (UO)	14
4.3 Livrables	15
4.3.1 Prestation d'assistance	15
4.3.2 Mise à jour de la documentation	15
4.3.3 Communication aux Académies	15
4.3.4 Formation des utilisateurs	16
4.3.5 Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application	16
4.4 Délais	16
4.4.1 Assistance	16
4.4.2 Rédaction de la documentation	16
4.4.3 Communication aux Académies	16
4.4.4 Formation aux utilisateurs	17
4.4.5 Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application	17

ARTICLE 5. MISSION 3 – ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT POUR LE PRODUIT IMAG'IN	17
5.1 Prestations attendues	17
5.1.1 Assistance	17
5.1.2 Rédaction de la documentation	19
5.1.3 Communication aux Académies	20
5.1.4 Formation aux utilisateurs	20
5.1.5 Assimilation des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application	20
5.2 Définition des unités d'œuvre (UO)	20
5.3 Livrables	21
5.3.1 Prestation d'assistance	21
5.3.2 Mise à jour de la documentation	22
5.3.3 Communication aux Académies	22
5.3.4 Formation des utilisateurs	22
5.3.5 Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application	22
5.4 Délais	23
5.4.1 Assistance	23
5.4.2 Rédaction de la documentation	23
5.4.3 Communication aux Académies	23
5.4.4 Formation aux utilisateurs	23
5.4.5 Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application	23
ARTICLE 6. LIEU D'EXECUTION ET MATERIELS, LICENCES, DROITS D'UTILISATION	24
6.1 Lieu d'exécution	24
6.2 Matériels, licences, droits d'utilisation	24
ARTICLE 7. RECETTE	25
7.1 Généralités	25
7.2 Modalités de recette de la mission 1 : Initialisation des prestations	26
7.3 Modalités de recette de la mission 2 : Assistance pour le produit CYCLADES (incluant les services SANTORIN et DELOS)	26
7.4 Modalités de recette de la mission 3 : Assistance pour le produit IMAG'IN	27
ARTICLE 8. GARANTIE	27
ARTICLE 9. PILOTAGE ET SUIVI	27
9.1 Organisation des équipes du titulaire	27
9.2 Comité de suivi opérationnel	28

ARTICLE 1. PRESENTATION DU CONTEXTE DU PROJET

1.1 Organisation du Ministère

Le Ministère chargé de l'Éducation Nationale définit, met en œuvre et évalue la politique du gouvernement en matière d'éducation et de pédagogie, des classes maternelles au second cycle étendu aux formations supérieures dispensées dans les lycées (BTS, classes préparatoires aux grandes écoles) et aux formations professionnelles dispensées dans les lycées professionnels.

Il s'appuie :

- sur leurs structures d'administration centrale, dont les directions et services supports sont placés sous l'autorité d'un secrétariat général,
- sur des structures d'administration déconcentrées : 18 Régions académiques réparties en 30 Académies¹,
- sur des organismes consultatifs.

1.2 L'Informatique du Ministère

Les systèmes d'information du Ministère assurent une couverture triple : structurelle, métier et d'usagers.

⇒ La couverture structurelle répond aux situations :

- centrales (ministre, secrétariat général, DGESCO),
- déconcentrées des structures du Ministère (Régions académiques, Académies et services départementaux, écoles et établissements).

On considère ainsi trois familles de systèmes d'information :

- Les SI de l'administration centrale, utilisés pour et par les services centraux du Ministère ;
- Les SI dits « nationaux », qui servent les besoins métier du Ministère, au sein de chaque Académie ; les « grandes applications » (ou produits) sont issues du S3IT ;
- Les SI dits « académiques », qui répondent aux besoins particuliers de chaque Académie.

⇒ La couverture « métier » répond aux besoins d'ordres administratif et de gestion, ou pédagogique. La liste des domaines fonctionnels administratifs et de gestion est :

Tableau 1 - Les SI phares du MENESR

La GRH et la paie	⇒	SEMSIRH (en remplacement de SIRHEN et du SIERH actuel) SIERH actuel : gestion des emplois, des ressources humaines et de la paie des personnels de l'éducation nationale GOSPEL : gestion des contrats et de la Paie des agents recrutés par les EPLE
La gestion de l'enseignement et des élèves	⇒	SIECLE, gestion de la scolarité du 2 nd degré BE1D, gestion de la scolarité du 1 ^{er} degré

¹ <https://www.education.gouv.fr/les-regions-academiques-academies-et-services-departementaux-de-l-education-nationale-6557>

La gestion des examens et concours	⇒	CYCLADES (incluant SANTORIN et DELOS), organisation des concours et examens académiques et nationaux IMAG'IN, gestion des intervenants GALAXIE : gestion du recrutement dans le supérieur
La gestion financière	⇒	CHORUS, système financier de l'Etat pour l'administration centrale et les services déconcentrés GFC, gestion financière et comptable des EPLE
Le pilotage des activités	⇒	CNE, Contrôle national des emplois POLCA, Pilotage de la LOLF en administration centrale et en Académie SERACA, Recensement des activités des personnels des services académiques et moyens en emplois BILAN SOCIAL
La gestion des référentiels	⇒	Annuaire LDAP et portail intranet de publication de contenus BCN et BCP base centrale des nomenclatures et base centrale de pilotage RAMSESE Web ² Propylées

⇒ Les usagers des applications sont un public large, intra et extra Ministère. Ils sont présentés dans le tableau suivant

Tableau 2 - Les principales catégories d'utilisateurs.

Les personnels de gestion :	Les personnels des écoles et des établissements	Les usagers extérieurs
De l'Administration Centrale Des Régions académiques Des Académies Des Inspections Académiques Des écoles Des établissements Des CROUS ³ Des MDPH ⁴ De l'ONS ⁵	Les enseignants Les personnels de direction Les personnels d'inspection Les IATOSS ⁶	Les candidats à intégrer le Ministère Les élèves Les parents d'élèves Les collectivités territoriales les autres administrations

1.3 Organisation de la Région Académique Bretagne

La Région académique Bretagne comprend uniquement l'Académie de Rennes.

² RAMSESE : Répertoire Académique et Ministériel

³ CROUS : Comité régional des œuvres universitaires et scolaires

⁴ MDPH : Maison départementale des personnes handicapées

⁵ ONS : Observatoire national de la sécurité des établissements scolaires

⁶ IATOSS : Ingénieurs, administratifs, techniciens, ouvriers, personnels de service, personnels de santé

Le Rectorat est la direction des services à l'échelon de l'Académie.

Le Recteur de la Région académique Bretagne est le Recteur de l'Académie de Rennes, il est l'interlocuteur des autorités régionales (Préfet de région, Président du Conseil régional).

Nommé par décret du Président de la République en conseil des ministres, le Recteur exerce dans l'Académie les missions relatives au contenu et à l'organisation de l'action éducatrice. Il représente le Ministre chargé de l'Éducation Nationale au sein de l'Académie et des départements qui la constituent. Il est responsable du service public de l'éducation dans l'Académie, de la maternelle à l'université, et exerce aussi des compétences dans le domaine de l'enseignement privé sous contrat.

L'Académie de Rennes regroupe 4 directions des services départementaux : Côtes d'Armor, Finistère, Ille-et-Vilaine et Morbihan. Chaque direction des services départementaux est placée sous la responsabilité d'un inspecteur d'académie, directeur académique des services de l'Éducation Nationale.

Pour remplir sa mission, le Recteur dispose de délégués et conseillers, de services administratifs et d'organes consultatifs. Le Recteur est secondé par le secrétaire général qui, sous sa tutelle, est responsable de l'administration générale de l'Académie.

1.4 La Mission Nationale de Rennes

La Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation de l'Académie de Rennes (DSII) héberge une Mission Nationale, elle-même composée de plusieurs équipes nationales. Parmi ces équipes nationales, l'équipe nationale SI dénommée « Pôle national des services Examens et Concours » est chargée de la production, de la diffusion et de la maintenance des produits examens et concours de l'Éducation Nationale.

Ces produits examens et concours englobent les applications CYCLADES (incluant SANTORIN et DELOS) et IMAG'IN.

Le Pôle national des services Examens et Concours est le service Métier référent pour ce marché.

1.5 CYCLADES

1.5.1 Programme CYCLADES

Le Rectorat a en charge la production, la qualification et l'accompagnement au changement du produit CYCLADES, le « système d'informations pour la gestion des examens et concours nationaux ». L'application CYCLADES intègre les 2 services : SANTORIN et DELOS.

CYCLADES est une application réalisée en architecture n tiers, dans un environnement J2EE, basée sur les concepts SOA.

Les équipes du Rectorat de Rennes prennent en charge une partie des développements constitutifs du programme CYCLADES.

L'application CYCLADES s'appuie sur un découpage en couches qui regroupent les interfaces dans des modules IHM et les fonctionnalités dans des modules de services. La dépendance, entre les IHM et les services, est définie au niveau des cas d'utilisation du système.

Les données sont gérées dans des bases DB2.

1.5.2 Organisation équipe « CYCLADES »

L'équipe projet en charge du produit CYCLADES, sous la responsabilité d'un chef de projet, est organisée par métier (analyse, développement, intégration, qualification, accompagnement au changement). Les tâches relatives aux différentes missions sont placées sous la responsabilité respective des responsables métiers au sein de l'équipe projet.

Ces missions vont de la réalisation à la mise à disposition des lots de diffusion en passant par les qualifications techniques et fonctionnelles. L'équipe projet est également en charge de l'accompagnement des utilisateurs lors de l'exploitation du produit et réalise la rédaction documentaire, la formation et l'assistance via un service web.

Outre les modifications logicielles curatives le service adapte l'application aux évolutions réglementaires, fréquentes et étalées sur l'ensemble de l'année civile.

Les mises en productions sont programmées par les directions du Ministère qui constituent la maîtrise d'ouvrage. Les développements sont liés aux évolutions du système éducatif. Les priorités sont fixées par la maîtrise d'ouvrage en fonction des choix d'évolution de la politique éducative.

1.5.3 Organisation équipe « Accompagnement au changement CYCLADES »

Les tâches de l'équipe Accompagnement au changement CYCLADES sont menées sous la responsabilité de son responsable métier.

En règle générale, il existe un correspondant technique (AdSI – Administrateur de Système d'Information) et un correspondant fonctionnel (gestionnaire) par Rectorat, départements et régions d'outre-mer compris soit environ 70 personnes.

Le terme « Correspondant Produit CYCLADES » englobe le correspondant technique et le correspondant fonctionnel.

1.6 IMAG'IN

1.6.1 Programme IMAG'IN

Le Rectorat a en charge la production, la qualification et l'accompagnement au changement du produit IMAG'IN, le « système d'information pour la gestion des missions des intervenants dans le cadre des examens et concours nationaux ».

IMAG'IN est une application réalisée en architecture n tiers, dans un environnement J2EE.

1.6.2 Organisation équipe « IMAG'IN »

L'équipe projet en charge du produit IMAG'IN, sous la responsabilité d'un chef de projet, est organisée par métier (analyse, développement, intégration, qualification, accompagnement au changement). Les tâches relatives aux différentes missions sont placées sous la responsabilité respective des responsables métiers au sein de l'équipe projet.

Ces missions vont de la réalisation à la mise à disposition des lots de diffusion en passant par les qualifications techniques et fonctionnelles. L'équipe projet est également en charge de

l'accompagnement des utilisateurs lors de l'exploitation du produit et réalise la rédaction documentaire, la formation et l'assistance via un service web.

Outre les modifications logicielles curatives le service adapte l'application aux évolutions réglementaires, fréquentes et étalées sur l'ensemble de l'année civile.

Les mises en productions sont programmées par les directions du Ministère qui constituent la maîtrise d'ouvrage. Les développements sont liés aux évolutions du système éducatif. Les priorités sont fixées par la maîtrise d'ouvrage en fonction des choix d'évolution de la politique éducative.

1.6.3 Organisation équipe « Accompagnement au changement IMAG'IN »

Les tâches de l'équipe Accompagnement au changement IMAG'IN sont menées sous la responsabilité de son responsable métier.

En règle générale, il existe un correspondant technique (AdSI – Administrateur de Système d'Information) et un correspondant fonctionnel (gestionnaire) par Rectorat, départements et régions d'outre-mer compris soit environ 70 personnes.

Le terme « Correspondant Produit IMAG'IN » englobe le correspondant technique et le correspondant fonctionnel.

ARTICLE 2. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'accompagnement au changement des produits de la Mission Nationale de Rennes, portés par l'équipe nationale SI dénommée « Pôle national des services Examens et Concours » : CYCLADES-incluant les services SANTORIN et DELOS- et IMAG'IN (systèmes d'information des examens et concours) et les prestations associées pour le Ministère chargé de l'Education Nationale.

Dans le cadre du présent marché et conformément aux documents le régissant, le titulaire assure les missions suivantes :

- Mission 1 - Initialisation du marché,
- Mission 2 - Accompagnement au changement du produit CYCLADES,
- Mission 3 – Accompagnement au changement du produit IMAG'IN.

ARTICLE 3. MISSION 1 – INITIALISATION DES PRESTATIONS

La mission 1 a pour objet de permettre au titulaire de fixer l'organisation et les moyens à mettre en œuvre dans le cadre du marché et de présenter au Rectorat son équipe et sa méthodologie pour l'exécution des missions qui lui sont confiées.

3.1 Prestations attendues

3.1.1. Réunion de lancement

Dans le cadre de la mission, le titulaire organise une réunion de lancement avec les représentants du Rectorat dans les locaux du Rectorat, au plus tard 7 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande.

La réunion de lancement doit permettre au titulaire de présenter son équipe et de prendre connaissance de l'environnement d'exécution des prestations.

A cette occasion, le titulaire remet au Rectorat le ou les CV du ou des membres de son équipe projet, chargés d'intervenir dans le cadre du présent marché, conformes aux profils proposés au sein de son offre.

Si les CV remis ne sont pas conformes aux profils proposés au sein de son offre, le Rectorat peut refuser l'équipe proposée, le titulaire devra faire une nouvelle proposition à même niveau de compétence.

Pour rappel le niveau de qualification des CV présentés dans l'offre engage le titulaire.

Au cours de cette réunion, sont abordés les points suivants :

- Présentation du PAQ (Plan d'Assurance Qualité) initial du titulaire.
- Mise en place des processus de gestion des missions.
- Présentation des indicateurs détaillés de suivi de l'activité du titulaire.
- Organisation des différents comités.
- Présentation des modèles de compte-rendu de réunion.
- Prise en compte de tous les éléments nécessaires à la mission d'assistance.
- Mise en place de l'équipe projet.

Le compte-rendu de la réunion de lancement est établi par le titulaire.

3.1.2 Prise de connaissance du contexte du marché et de l'environnement du Rectorat

Le titulaire devra :

- Etudier la documentation remise par le Rectorat.
- Présenter le bilan de compréhension des attentes du Rectorat.

3.1.3 Finalisation du plan d'assurance qualité (PAQ) proposé dans l'offre

Le plan d'assurance qualité définitif doit au minimum être composé des éléments suivants :

- L'organisation qualité (rôles et responsabilités, principales tâches associées, responsables nominatifs...) mission par mission,
- Les conditions d'évolution du PAQ (conditions, responsabilités, approbations...),
- Les procédures de tests appliquées :
 - par le titulaire dans le cadre de la vérification de ses prestations,
 - par le titulaire et le Rectorat dans le cadre de la validation par le Rectorat des prestations du titulaire,
- Les outils de suivi, de pilotage et les indicateurs qui complèteront la mesure de la qualité des prestations,
- Les conditions de remise des livrables et les échanges entre le Rectorat et le titulaire.

A l'issue de la mission 1 le titulaire aura acquis les compétences pour assurer les prestations des missions 2 et 3 et fera le nécessaire pour les maintenir pendant toute la durée du marché.

Durant l'exécution du marché, les formations de nouveaux arrivants, intervenant pour le titulaire, sont à sa charge et ne feront l'objet d'aucune commande d'unité d'œuvre supplémentaire.

3.2 Livrables

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à remettre les livrables suivants :

- Le compte-rendu de la réunion de lancement.
- La liste nominative du ou des membres de l'équipe projet du titulaire (accompagnée des CV) correspondant aux profils proposés dans son offre.
- La note de bilan de prise de connaissance.
- La liste définitive des outils de suivi, de pilotage et des indicateurs qui complèteront la mesure de la qualité des prestations.
- Le PAQ finalisé.

Le titulaire remet l'ensemble des livrables attendus pour la mission 1 sous format électronique.

3.3 Délais d'exécution

Les prestations de la mission 1 débutent à la réception du bon de commande et s'achèvent au plus tard dans un délai de 17 jours ouvrés.

La réunion de lancement est organisée par le titulaire dans les locaux du Rectorat 7 jours ouvrés au plus tard à compter de la réception de la commande.

Le compte rendu de la réunion de lancement et la liste définitive de la ou des personnes constituant l'équipe projet, CV, répartition des tâches et des responsabilités des divers intervenants sont remises au plus tard 5 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement.

La note présentant le bilan de la prise de connaissance du contexte et de l'environnement ainsi que la version définitive du PAQ, la liste des outils de suivi et des indicateurs sont remises au plus tard 10 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement.

ARTICLE 4. MISSION 2 – ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT POUR LE PRODUIT CYCLADES

La présente mission a pour objet la réalisation de prestations d'accompagnement au changement pour le compte de l'équipe de la DSII dédiée aux tâches de support du produit CYCLADES (incluant les services SANTORIN et DELOS).

4.1 Prestations attendues

Pour la réalisation des prestations, l'équipe du Rectorat émet un ou plusieurs bons de commande selon les besoins.

Cette mission comprend les prestations suivantes :

- Assistance.
- Rédaction de la documentation.
- Communication aux Académies.
- Formation aux utilisateurs.

4.1.1 Assistance

Une demande d'assistance est déclenchée par les correspondants du produit CYCLADES des Académies : correspondants techniques et correspondants fonctionnels.

Le titulaire prend en charge l'assistance sous ses deux formes :

- Assistance fonctionnelle à l'utilisation du produit CYCLADES (assistance à l'utilisation de ses différentes fonctionnalités).
- Assistance technique à la mise en œuvre du produit CYCLADES.

Ainsi le titulaire doit :

- Recueillir et traiter les signalements des utilisateurs déposés sur une base de signalements ou transmis par appels téléphoniques ou par courriels.
- Qualifier et répondre aux signalements déposés par l'utilisateur, dès qu'il possède les éléments nécessaires.
- Assurer le suivi du traitement des anomalies dans l'outil de gestion des anomalies et en coordination avec les équipes CYCLADES de qualification et de développement.
- Travailler en concertation avec les autres membres de l'équipe en indiquant dans l'outil commun pour chaque signalement pris en charge: date d'ouverture du dossier, date éventuelle de transmission à l'équipe de qualification ou de développement et date de retour de l'équipe, date de mise à disposition de la réponse et de clôture du signalement.
- Mettre en place son jeu de données pour pouvoir analyser rapidement chaque signalement dont il est en charge.

L'interface utilisée par les correspondants et le titulaire sera l'outil mis en place au sein de la DSII. La base de gestion des anomalies est « SESAM » (SESAM s'appuie sur le produit libre MANTIS). Cet outil permet le traçage des signalements pris en charge.

Le titulaire dispose des documentations techniques et fonctionnelles des applications.

Il peut être amené à interroger à distance les bases de données des utilisateurs et si nécessaire appeler directement l'émetteur de la demande. Un travail en partenariat avec l'équipe de qualification et/ou l'équipe de développement est prévu afin de permettre d'affiner un diagnostic.

Lorsque le dysfonctionnement est qualifié comme provenant de l'application, le titulaire effectue un signalement dans l'outil interne, signalement qui est alors analysé par l'équipe de développement.

Lorsque celle-ci a effectué les corrections nécessaires, elle le signale dans l'outil interne et l'équipe de qualification entre en action.

Lorsque celle-ci a terminé positivement son travail de qualification, elle l'indique dans l'outil interne. Le titulaire est alors automatiquement informé et répond à l'utilisateur, dans le respect du workflow (enchaînement) de suivi des anomalies MANTIS mis en place dans l'équipe d'accompagnement au changement.

Les prestations attendues du titulaire en matière d'assistance sont différenciées selon la typologie des incidents et dysfonctionnements; la priorité de résolution sera accordée aux dysfonctionnements bloquants indépendamment du niveau de complexité.

Un utilisateur rencontre un dysfonctionnement bloquant, s'il est stoppé dans l'utilisation d'une fonctionnalité de l'application sans solution de contournement.

Le titulaire démarre la prise en compte, c'est-à-dire l'analyse du dysfonctionnement, dès réception du signalement.

Le titulaire doit respecter les délais de résolutions, indiqués ci-après, décrites au CCTP article 4.4 : Délais.

Le délai doit être validé par la DSII.

Les niveaux de complexité sont les suivants :

NIVEAUX DE COMPLEXITE ASSOCIEE AU DIAGNOSTIC DU SIGNALEMENT	DEFINITION
Simple	Dysfonctionnement fonctionnel mineur, incident connu, demande d'information, question d'usage, ...
Moyen	Bug lié au contexte technique et pouvant être reproduit dans l'environnement de test dédié à l'équipe d'accompagnement au changement, mise en œuvre dans CYCLADES de problématique organisationnelle (*) simple, question d'usage complexe, question réglementaire...
Complexe	Détection de dysfonctionnements d'exploitation exceptionnels (perte de données, erreur d'enchaînement de traitement,...), diagnostic nécessitant des recherches approfondies (lien entre applications, problèmes de performances, dysfonctionnements fonctionnels ou techniques à confirmer), mise en œuvre dans CYCLADES de problématique organisationnelle (*) complexe, bug difficile voire impossible à reproduire dans l'environnement de test dédié à l'équipe...

* : Les Académies n'ont pas les mêmes pratiques de gestion et d'organisation des examens et concours.

La répartition des signalements entre les niveaux de complexité est la suivante :

NIVEAUX DE COMPLEXITE ASSOCIEE AU DIAGNOSTIC DU SIGNALEMENT	REPARTITION SUR UN MOIS
Simple	30%
Moyen	60%
Complexe	10%

À noter que dans l'outil de gestion des anomalies SESAM, mentionné plus haut, la terminologie associée est :

- MANTIS mineur (ne bloquant pas la gestion de la session).
- MANTIS majeur (pouvant être un blocage fonctionnel dans la session mais pas un blocage applicatif).
- MANTIS bloquant (nécessitant un correctif rapide car bloquant pour la gestion de la session).

Le titulaire s'engage sur le respect de la qualité des interventions vers les usagers répertoriés, sur le respect des délais de résolution des incidents en fonction de la complexité et sur une résolution effectuée dans les règles de l'art. Le titulaire s'engage également sur les livrables précisés à l'article 4.3.1 Prestation d'assistance.

Le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement CYCLADES vérifiera le niveau de complexité attribué par le titulaire au signalement, le délai de la prise en charge et la qualité de la réponse apportée à l'utilisateur.

Tout signalement majeur ou bloquant arrivant entre 9h et 17h doit être pris en charge le jour même. Un signalement mineur peut être traité le lendemain, selon la volumétrie des signalements du jour. A noter que dans le cadre de cette mission, le titulaire peut être amené à participer aux réunions de suivi des signalements, qui ont lieu une fois par semaine ou à la demande selon l'urgence, et regroupent des représentants des différentes équipes du projet CYCLADES.

A titre indicatif, chaque interne de l'équipe de la DSII dédiée aux tâches de support du produit CYCLADES prend en charge environ 400 signalements par année scolaire (septembre à août sur 11 mois).

4.1.2 Rédaction de la documentation

Le titulaire rédige la documentation fonctionnelle à destination des correspondants des divisions Examens et Concours des différentes Académies et des Etablissements utilisant l'application CYCLADES (établissement scolaire pour un examen ou lieu d'exercice pour un concours).

Pour ce faire, il utilise l'outil documentaire Dokieli permettant la création/modification de documentation utilisateur en ligne.

A cet effet, le titulaire doit au préalable :

- Se former sur l'application (cf. CCTP article 4.1.5 Assimilation des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application).
- Préparer les jeux de données nécessaires à la rédaction de la documentation.

Le livrable résultant est décrit au CCTP article 4.3.2 Mise à jour de la documentation et de la base de connaissances de l'application.

4.1.3 Communication aux Académies

La communication est à destination des correspondants Produits CYCLADES et des Etablissements.

Le titulaire rédige une note d'information 'actualités' précisant les consignes réglementaires ou fonctionnelles à destination des correspondants fonctionnels et techniques CYCLADES et des établissements.

Après validation par la DSII, le titulaire diffuse cette actualité sur le serveur dédié de diffusion, par mél et sur les différents portails CYCLADES, suivant le groupe d'acteurs concerné (correspondant fonctionnel ou technique, ou établissement).

Le livrable résultant est décrit au CCTP article 4.3.3 Communication aux Académies.

4.1.4 Formation aux utilisateurs

Le titulaire réalise et anime des formations à distance, sous la forme de classes virtuelles, à destination des correspondants Produit CYCLADES.

Pour ce faire, le titulaire doit au préalable :

- Se former sur l'application (cf. CCTP article 4.1.5 Assimilation des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application).
- Préparer les jeux de données nécessaires au déroulement des classes virtuelles.
- Préparer le document support de la classe virtuelle (celui-ci se présente, dans un PDF, sous la forme d'une suite de diapositives).

Puis, après validation du support par la DSII, il anime les classes virtuelles pour les correspondants fonctionnels ou techniques académiques du produit CYCLADES.

Le livrable associé est décrit au CCTP article 4.3.4 Formation des utilisateurs.

4.1.5 Assimilation des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application

Le titulaire participe aux réunions de travail concernant les nouvelles fonctionnalités ou les évolutions. Ces échanges inter-équipes ainsi que les réunions de validation interne à l'équipe d'accompagnement au changement avec le référent métier et le responsable lui permettent de préparer l'accompagnement fonctionnel et documentaire à destination des usagers.

Le titulaire doit se constituer des jeux de données, dans sa base de test dédiée, correspondants aux cas de tests pour la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application.

Le livrable résultant est décrit au CCTP article 4.3.5 Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application.

4.2 Définition des unités d'œuvre (UO)

Les prestations de cette mission font l'objet des unités d'œuvres suivantes.

UO	Libellé UO	Périmètre	Critères quantitatifs
2.1	Accompagnement au changement de l'application CYCLADES (incluant SANTORIN et DELOS) – niveau simple	<ul style="list-style-type: none"> - Assistance fonctionnelle et technique - Rédaction de la documentation - Communication aux académies - Formation aux utilisateurs - Assimilation des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application 	<ul style="list-style-type: none"> - 100 signalements - ≤ 3 ajouts dans la base de connaissances de l'application, - ≤ 8 mises à jour de document dans la base de connaissance, - ≤ 2 notes d'information 'actualités' - ≤ 1 support de classe virtuelle - ≤ 3 jeux de données (pour l'apprentissage de nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application)
2.2	Accompagnement au changement de l'application CYCLADES (incluant SANTORIN et DELOS) – niveau moyen		<ul style="list-style-type: none"> - 200 signalements - ≤ 5 ajouts dans la base de connaissances de l'application, - ≤ 15 mises à jour de document dans la base de connaissance, - ≤ 3 notes d'information 'actualités' - ≤ 2 supports de classe virtuelle - ≤ 6 jeux de données (pour l'apprentissage de nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application)
2.3	Accompagnement au changement de l'application CYCLADES (incluant SANTORIN et DELOS) – niveau complexe		<ul style="list-style-type: none"> - 400 signalements - ≤ 10 ajouts dans la base de connaissances de l'application, - ≤ 30 mises à jour de document dans la base de connaissance, - ≤ 6 notes d'information 'actualités' - ≤ 4 supports de classe virtuelle - ≤ 12 jeux de données (pour l'apprentissage de nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application)

Définition d'un signalement : un signalement désigne le traitement complet d'une demande d'assistance jusqu'à son terme (clôture du dossier), et ceci quel que soit le nombre d'appels reçus pour cette demande.

4.3 Livrables

4.3.1 Prestation d'assistance

Les réponses fournies par le titulaire doivent être référencées sur la base de suivi de signalements mise en œuvre.

Par réponse, on entend la fourniture d'informations au site soit :

- Pour régler la difficulté rencontrée par les utilisateurs (indication d'usage, rappel des consignes, interventions sur la base de données ...).
- Pour l'informer de l'état d'avancement du traitement du signalement (mise en place d'une stratégie de diagnostic, annonce d'un correctif, annonce d'une solution de contournement ...) dès connaissance de la date de livraison d'un correctif.

Le titulaire doit fournir, pour tout signalement transmis aux équipes d'analyse, de qualification ou de développement CYCLADES, via l'outil de signalement interne, l'ensemble des éléments permettant la reproduction du problème identifié, dans le respect du flux de travaux (workflow) mis en place entre les différentes équipes du projet CYCLADES.

Le tableau de bord, généré à partir de l'outil de signalement interne du projet CYCLADES, sera à la disposition permanente de la DSII.

Tous les 50 signalements, le titulaire produit un compte-rendu exhaustif avec pour chacun des signalements pris en charge : date d'ouverture, date de prise en charge, détail des actions entreprises, date de diagnostic, date éventuelle de transmission à l'équipe de qualification ou de développement et date de retour de l'équipe, réponse fournie, date de mise à disposition de la réponse et de clôture du signalement.

Ces différentes informations doivent permettre de déterminer le délai de prise en charge, le délai de diagnostic et le délai de mise à disposition de la réponse.

Ce compte-rendu constitue le livrable.

4.3.2 Mise à jour de la documentation

Le titulaire rédige la documentation, qu'il s'agisse de création ou de modification d'un document existant, qui lui est demandée par le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement. Il s'attache à présenter les nouvelles fonctionnalités et les évolutions de l'application.

La documentation, créée ou modifiée, et les ajouts dans la base de connaissances de l'application constituent le livrable qui est validé par le responsable en réunion d'équipe.

4.3.3 Communication aux Académies

La note d'information 'actualités' précisant les consignes réglementaires ou fonctionnelles à destination des correspondants fonctionnels et techniques CYCLADES et des établissements constitue le livrable.

4.3.4 Formation des utilisateurs

Le support pour suivre la partie théorique de la classe virtuelle (PDF sous forme de suite de diapositives), ainsi que les éléments de la partie pratique (jeux de données, scénario de déroulement) constituent le livrable de cette activité.

4.3.5 Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application

Le livrable est constitué des jeux de données correspondants aux cas de tests que le titulaire aura créés dans sa base de test dédiée pour la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application.

Ils sont contrôlés et validés par le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement CYCLADES et/ou par l'équipe métier CYCLADES.

4.4 Délais

4.4.1 Assistance

Le titulaire s'engage, dès réception de la demande, à effectuer la résolution des demandes d'assistance dans les délais indiqués ci-dessous :

- Délai de prise en charge du signalement : celui-ci est fixé à une demi-journée à compter de la date de signalement du problème si le signalement est majeur ou bloquant; 24h si le signalement n'est ni majeur ni bloquant. La date de la prise en charge est automatiquement portée dans un tableau de bord via l'extraction du signalement lors du suivi des signalements.
- Délai de diagnostic et de mise à disposition de la réponse : quel que soit le niveau de complexité, ce délai ne peut excéder 2 jours ouvrés à compter de la date de signalement du problème. A noter que ce délai est suspendu, si le titulaire a transmis l'incident à l'équipe de qualification ou de développement ou l'équipe métier, tant qu'il n'a pas obtenu de retour de cette équipe.

La DSII vérifie les délais sur la base des informations inscrites dans le tableau de bord.

Le responsable de l'assistance CYCLADES fait le bilan de tous les signalements et des délais associés (délai de prise en charge, délai de diagnostic et de mise à disposition de la réponse) une fois par semaine.

4.4.2 Rédaction de la documentation

Le titulaire s'engage dès réception d'une demande de rédaction de documentation par le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement à produire :

- La documentation d'une nouvelle fonctionnalité dans un délai de 5 jours ouvrés.
- La mise à jour d'une documentation existante dans le cas d'une évolution de l'application dans un délai de 3 jours ouvrés.
- La mise à jour de la base de connaissances dans un délai d'une demi-journée.

4.4.3 Communication aux Académies

Dès réception d'une demande par le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement, le titulaire doit produire une actualité à destination des Académies dans un délai de 1 jour ouvré, diffusée sur les 3 supports.

4.4.4 Formation aux utilisateurs

Dès réception d'une demande par le responsable de l'équipe accompagnement au changement, le titulaire doit produire le support, les jeux de données et le scénario de déroulement de la classe virtuelle dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

4.4.5 Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application

Les jeux de données correspondants aux cas de tests pour la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application doivent être créés dans un délai de 2 à 5 jours ouvrés, suivant la complexité de la nouveauté ou de l'évolution.

ARTICLE 5 . MISSION 3 – ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT POUR LE PRODUIT IMAG'IN

La présente mission a pour objet la réalisation de prestations d'accompagnement au changement pour le compte de l'équipe de la DSII dédiée aux tâches de support du produit IMAG'IN.

5.1 Prestations attendues

Pour la réalisation des prestations, l'équipe du Rectorat émet un ou plusieurs bons de commande selon les besoins.

Cette mission comprend les prestations suivantes :

- Assistance.
- Rédaction de la documentation.
- Communication aux Académies.
- Formation aux utilisateurs.

5.1.1 Assistance

Une demande d'assistance est déclenchée par les correspondants du produit IMAG'IN des Académies : correspondants techniques et correspondants fonctionnels.

Le titulaire prend en charge l'assistance sous ses deux formes :

- Assistance fonctionnelle à l'utilisation du produit IMAG'IN (assistance à l'utilisation de ses différentes fonctionnalités).
- Assistance technique à la mise en œuvre du produit IMAG'IN.

Ainsi le titulaire doit :

- Recueillir et traiter les signalements des utilisateurs déposés sur une base de signalements ou transmis par appels téléphoniques ou par courriels.
- Qualifier et répondre aux signalements déposés par l'utilisateur, dès qu'il possède les éléments nécessaires.
- Assurer le suivi du traitement des anomalies dans l'outil de gestion des anomalies et en coordination avec les équipes IMAG'IN de qualification et de développement.
- Travailler en concertation avec les autres membres de l'équipe en indiquant dans l'outil commun pour chaque signalement pris en charge : date d'ouverture du dossier, date éventuelle de transmission à l'équipe de qualification ou de développement et date de retour de l'équipe, date de mise à disposition de la réponse et de clôture du signalement.
- Mettre en place son jeu de données pour pouvoir analyser rapidement chaque signalement dont il est en charge.

L'interface utilisée par les correspondants et le titulaire sera l'outil mis en place au sein de la DSII.

La base de gestion des anomalies est « SESAM » (SESAM s'appuie sur le produit libre MANTIS). Cet outil permet le traçage des signalements pris en charge.

Le titulaire dispose des documentations techniques et fonctionnelles des applications. Il peut être amené à interroger à distance les bases de données des utilisateurs et si nécessaire appeler directement l'émetteur de la demande.

Un travail en partenariat avec l'équipe de qualification et/ou l'équipe de développement est prévu afin de permettre d'affiner un diagnostic. Lorsque le dysfonctionnement est qualifié comme provenant de l'application, le titulaire effectue un signalement dans l'outil interne, signalement qui est alors analysé par l'équipe de développement. Lorsque celle-ci a effectué les corrections nécessaires, elle le signale dans l'outil interne et l'équipe de qualification entre en action. Lorsque celle-ci a terminé positivement son travail de qualification, elle l'indique dans l'outil interne.

Le titulaire est alors automatiquement informé et répond à l'utilisateur, dans le respect du workflow (enchaînement) de suivi des anomalies MANTIS mis en place dans l'équipe d'accompagnement au changement.

Les prestations attendues du titulaire en matière d'assistance sont différenciées selon la typologie des incidents et dysfonctionnements.

La priorité de résolution sera accordée aux dysfonctionnements bloquants indépendamment du niveau de complexité.

Un utilisateur rencontre un dysfonctionnement bloquant, s'il est stoppé dans l'utilisation d'une fonctionnalité de l'application sans solution de contournement.

Le titulaire démarre la prise en compte, c'est-à-dire l'analyse du dysfonctionnement, dès réception du signalement. Le titulaire doit respecter les délais de résolutions, indiqués ci-après, décrites au CCTP article 5.4 Délais. Le délai doit être validé par la DSII.

Les niveaux de complexité sont les suivants :

NIVEAUX DE COMPLEXITE ASSOCIEE AU DIAGNOSTIC DU SIGNALEMENT	DEFINITION
Simple	Dysfonctionnement fonctionnel mineur, incident connu, demande d'information, question d'usage, ...
Moyen	Bug lié au contexte technique et pouvant être reproduit dans l'environnement de test dédié à l'équipe d'accompagnement au changement, mise en œuvre dans IMAG'IN de problématique organisationnelle (*) simple, question d'usage complexe, question réglementaire...
Complexe	Détection de dysfonctionnements d'exploitation exceptionnels (perte de données, erreur d'enchaînement de traitement,...), diagnostic nécessitant des recherches approfondies (lien entre applications, problèmes de performances, dysfonctionnements fonctionnels ou techniques à confirmer), mise en œuvre dans IMAG'IN de problématique organisationnelle (*) complexe, bug difficile voire impossible à reproduire dans l'environnement de test dédié à l'équipe...

* : Les Académies n'ont pas les mêmes pratiques de gestion et d'organisation des examens et concours.

La répartition des signalements entre les niveaux de complexité est la suivante :

NIVEAUX DE COMPLEXITE ASSOCIEE AU DIAGNOSTIC DU SIGNALEMENT	REPARTITION SUR UN MOIS
Simple	30%
Moyen	60%
Complexe	10%

À noter que dans l'outil de gestion des anomalies SESAM, mentionné plus haut, la terminologie associée est :

- MANTIS mineur (ne bloquant pas la gestion de la session).
- MANTIS majeur (pouvant être un blocage fonctionnel dans la session mais pas un blocage applicatif).
- MANTIS bloquant (nécessitant un correctif rapide car bloquant pour la gestion de la session).

Le titulaire s'engage sur le respect de la qualité des interventions vers les usagers répertoriés, sur le respect des délais de résolution des incidents en fonction de la complexité et sur une résolution effectuée dans les règles de l'art.

Le titulaire s'engage également sur les livrables précisés à l'article 5.3.1 Prestation d'assistance.

Le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement IMAG'IN vérifiera le niveau de complexité attribué par le titulaire au signalement, le délai de la prise en charge et la qualité de la réponse apportée à l'utilisateur.

Tout signalement majeur ou bloquant arrivant entre 9h et 17h doit être pris en charge le jour même. Un signalement mineur peut être traité le lendemain, selon la volumétrie des signalements du jour.

A noter que dans le cadre de cette mission, le titulaire peut être amené à participer aux réunions de suivi des signalements, qui ont lieu une fois par semaine ou à la demande selon l'urgence, et regroupent des représentants des différentes équipes du projet IMAG'IN.

A titre indicatif, chaque interne de l'équipe de la DSII dédiée aux tâches de support du produit IMAG'IN prend en charge environ 400 signalements par année scolaire (septembre à août sur 11 mois).

5.1.2 Rédaction de la documentation

Le titulaire rédige la documentation fonctionnelle à destination des correspondants des divisions Examens et Concours des différentes Académies et des Etablissements utilisant l'application IMAG'IN (établissement scolaire pour un examen ou lieu d'exercice pour un concours).

Pour ce faire, il utilise l'outil documentaire Dokieli permettant la création/modification de documentation utilisateur en ligne.

A cet effet, le titulaire doit au préalable :

- Se former sur l'application (cf. CCTP article 5.1.5 Assimilation des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application).
- Préparer les jeux de données nécessaires à la rédaction de la documentation.

Le livrable résultant est décrit au CCTP article 5.3.2 Mise à jour de la documentation et de la base de connaissances de l'application.

5.1.3 Communication aux Académies

La communication est à destination des correspondants Produits IMAG'IN et des Etablissements.

Le titulaire rédige une note d'information 'actualités' précisant les consignes réglementaires ou fonctionnelles à destination des correspondants fonctionnels et techniques IMAG'IN et des établissements.

Après validation par la DSII, le titulaire diffuse cette actualité sur le serveur dédié de diffusion, par mél et sur les différents portails IMAG'IN, suivant le groupe d'acteurs concerné (correspondant fonctionnel ou technique, ou établissement).

Le livrable résultant est décrit au CCTP article 5.3.3 Communication aux Académies.

5.1.4 Formation aux utilisateurs

Le titulaire réalise et anime des formations à distance, sous la forme de classes virtuelles, à destination des correspondants Produit IMAG'IN.

Pour ce faire, le titulaire doit au préalable :

- Se former sur l'application (cf. CCTP article 5.1.5 Assimilation des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application),
- Préparer les jeux de données nécessaires au déroulement des classes virtuelles,
- Préparer le document support de la classe virtuelle (celui-ci se présente, dans un PDF, sous la forme d'une suite de diapositives).

Puis, après validation du support par la DSII, il anime les classes virtuelles pour les correspondants fonctionnels ou techniques académiques du produit IMAG'IN.

Le livrable associé est décrit au CCTP article 5.3.4 Formation des utilisateurs.

5.1.5 Assimilation des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application

Le titulaire participe aux réunions de travail concernant les nouvelles fonctionnalités ou les évolutions.

Ces échanges inter-équipes ainsi que les réunions de validation interne à l'équipe d'accompagnement au changement avec le référent métier et le responsable lui permettent de préparer l'accompagnement fonctionnel et documentaire à destination des usagers.

Le titulaire doit se constituer des jeux de données, dans sa base de test dédiée, correspondants aux cas de tests pour la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application.

Le livrable résultant est décrit au CCTP article 5.3.5 Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application.

5.2 Définition des unités d'œuvre (UO)

Les prestations de cette mission font l'objet des unités d'œuvres suivantes.

UO	Libellé UO	Périmètre	Critères quantitatifs
3.1	Accompagnement au changement de l'application application IMAG'IN – niveau simple	<ul style="list-style-type: none"> - Assistance fonctionnelle et technique - Rédaction de la documentation - Communication aux académies - Formation aux utilisateurs - Assimilation des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application 	<ul style="list-style-type: none"> - 100 signalements - ≤ 3 ajouts dans la base de connaissances de l'application - ≤ 8 mises à jour de document dans la base de connaissance - ≤ 2 notes d'information 'actualités' - ≤ 1 support de classe virtuelle - ≤ 3 jeux de données (pour l'apprentissage de nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application)
3.2	Accompagnement au changement de l'application application IMAG'IN – niveau moyen		<ul style="list-style-type: none"> - 200 signalements - ≤ 5 ajouts dans la base de connaissances de l'application - ≤ 15 mises à jour de document dans la base de connaissance - ≤ 3 notes d'information 'actualités' - ≤ 2 supports de classe virtuelle - ≤ 6 jeux de données (pour l'apprentissage de nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application)
3.3	Accompagnement au changement de l'application application IMAG'IN – niveau complexe		<ul style="list-style-type: none"> - 400 signalements - ≤ 10 ajouts dans la base de connaissances de l'application - ≤ 30 mises à jour de document dans la base de connaissance - ≤ 6 notes d'information 'actualités' - ≤ 4 supports de classe virtuelle - ≤ 12 jeux de données (pour l'apprentissage de nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application)

Définition d'un signalement : un signalement désigne le traitement complet d'une demande d'assistance jusqu'à son terme (clôture du dossier), et ceci quel que soit le nombre d'appels reçus pour cette demande.

5.3 Livrables

5.3.1 Prestation d'assistance

Les réponses fournies par le titulaire doivent être référencées sur la base de suivi de signalements mise en œuvre.

Par réponse, on entend la fourniture d'informations au site soit :

- Pour régler la difficulté rencontrée par les utilisateurs (indication d'usage, rappel des consignes, interventions sur la base de données ...).

- Pour l'informer de l'état d'avancement du traitement du signalement (mise en place d'une stratégie de diagnostic, annonce d'un correctif, annonce d'une solution de contournement ...) dès connaissance de la date de livraison d'un correctif.

Le titulaire doit fournir, pour tout signalement transmis aux équipes d'analyse, de qualification ou de développement IMAG'IN, via l'outil de signalement interne, l'ensemble des éléments permettant la reproduction du problème identifié, dans le respect du flux de travaux (workflow) mis en place entre les différentes équipes du projet IMAG'IN.

Le tableau de bord, généré à partir de l'outil de signalement interne du projet IMAG'IN, sera à la disposition permanente de la DSII.

Tous les 50 signalements, le titulaire produit un compte-rendu exhaustif avec pour chacun des signalements pris en charge : date d'ouverture, date de prise en charge, détail des actions entreprises, date de diagnostic, date éventuelle de transmission à l'équipe de qualification ou de développement et date de retour de l'équipe, réponse fournie, date de mise à disposition de la réponse et de clôture du signalement.

Ces différentes informations doivent permettre de déterminer le délai de prise en charge, le délai de diagnostic et le délai de mise à disposition de la réponse.

Ce compte-rendu constitue le livrable.

5.3.2 Mise à jour de la documentation

Le titulaire rédige la documentation, qu'il s'agisse de création ou de modification d'un document existant, qui lui est demandée par le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement.

Il s'attache à présenter les nouvelles fonctionnalités et les évolutions de l'application.

La documentation, créée ou modifiée, et les ajouts dans la base de connaissances de l'application constituent le livrable ; il est validé par le responsable en réunion d'équipe.

5.3.3 Communication aux Académies

La note d'information 'actualités' précisant les consignes réglementaires ou fonctionnelles à destination des correspondants fonctionnels et techniques IMAG'IN et des établissements constitue le livrable.

5.3.4 Formation des utilisateurs

Le support pour suivre la partie théorique de la classe virtuelle (PDF sous forme de suite de diapositives), ainsi que les éléments de la partie pratique (jeux de données, scénario de déroulement) constituent le livrable de cette activité.

5.3.5 Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application

Le livrable est constitué des jeux de données correspondants aux cas de tests que le titulaire aura créé dans sa base de test dédiée pour la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application.

Ils sont contrôlés et validés par le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement IMAG'IN et/ou par l'équipe métier IMAG'IN.

5.4 Délais

5.4.1 Assistance

Le titulaire s'engage, dès réception de la demande, à effectuer la résolution des demandes d'assistance dans les délais indiqués ci-dessous :

- Délai de prise en charge du signalement : celui-ci est fixé à une demi-journée à compter de la date de signalement du problème si le signalement est majeur ou bloquant; 24h si le signalement n'est ni majeur ni bloquant. La date de la prise en charge est automatiquement portée dans un tableau de bord via l'extraction du signalement lors du suivi des signalements.
- Délai de diagnostic et de mise à disposition de la réponse : quel que soit le niveau de complexité, ce délai ne peut excéder 2 jours ouvrés à compter de la date de signalement du problème. A noter que ce délai est suspendu, si le titulaire a transmis l'incident à l'équipe de qualification ou de développement ou l'équipe métier, tant qu'il n'a pas obtenu de retour de cette équipe.

La DSII vérifie les délais sur la base des informations inscrites dans le tableau de bord.

Le responsable de l'assistance IMAG'IN fait le bilan de tous les signalements et des délais associés (délai de prise en charge, délai de diagnostic et de mise à disposition de la réponse) une fois par semaine.

5.4.2 Rédaction de la documentation

Le titulaire s'engage dès réception d'une demande de rédaction de documentation par le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement à produire :

- La documentation d'une nouvelle fonctionnalité dans un délai de 5 jours ouvrés.
- La mise à jour d'une documentation existante dans le cas d'une évolution de l'application dans un délai de 3 jours ouvrés.
- La mise à jour de la base de connaissances dans un délai d'une demi-journée.

5.4.3 Communication aux Académies

Dès réception d'une demande par le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement, le titulaire doit produire une actualité à destination des Académies dans un délai de 1 jour ouvré, diffusée sur les 3 supports.

5.4.4 Formation aux utilisateurs

Dès réception d'une demande par le responsable de l'équipe accompagnement au changement, le titulaire doit produire le support, les jeux de données et le scénario de déroulement de la classe virtuelle dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

5.4.5 Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et des évolutions de l'application

Les jeux de données correspondants aux cas de tests pour la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités ou des évolutions de l'application doivent être créés dans un délai de 2 à 5 jours ouvrés, suivant la complexité de la nouveauté ou de l'évolution.

ARTICLE 6. LIEU D'EXECUTION ET MATERIELS, LICENCES, DROITS D'UTILISATION

6.1 Lieu d'exécution

Les prestations se déroulent dans les locaux du Rectorat. La DSII est fermée quatre semaines en été, incluant les deux premières semaines d'août, entraînant un arrêt de toute prestation. Deux autres interruptions sont également à prévoir en hiver, entre Noël et le jour de l'an, ainsi que le lundi de Pentecôte.

Un accord spécifique permettant qu'une partie de la prestation ait lieu en télétravail, au domicile du collaborateur, pourra cependant être mis en place au cas par cas en accord avec le titulaire et le Rectorat. Le nombre de journées en télétravail par semaine ne pourra excéder 3 jours. En cas de force majeure (pandémie, décision gouvernementale...), le pouvoir adjudicateur demande au titulaire de continuer sa mission en télétravail.

6.2 Matériels, licences, droits d'utilisation

Le titulaire devra se conformer aux obligations suivantes relatives à son intervention dans les locaux du Rectorat :

- Respect des exigences de sécurité du Rectorat : au même titre que les personnels du Rectorat, le titulaire doit prendre connaissance et appliquer les règlements internes (PSSI, directive d'utilisation des systèmes d'information, directive d'utilisation de la messagerie, etc.).
- Respect des standards et méthodologies : le titulaire doit respecter les standards et les méthodologies préconisés par le Rectorat.
- Respect du périmètre de la prestation: le titulaire ne tente pas d'accéder à des informations ou des ressources informatiques ne faisant pas partie du périmètre de la prestation.
- Connexion d'équipements au réseau du rectorat: le titulaire doit connecter sur le réseau interne du Rectorat uniquement des équipements fournis par lui. Cela comprend tout type de matériel y compris les supports de stockage amovibles (clés ou disques dur USB, etc.).
- Inventaire des composants mis à disposition par le Rectorat : le titulaire met en place une solution pour élaborer et maintenir un inventaire complet et à jour des composants mis à disposition. Cette liste devra être transmise à la demande du Rectorat.
- Recensement des comptes d'accès : le titulaire tient à jour la liste exhaustive des comptes d'accès aux SI du Rectorat existants ainsi que des rôles et privilèges qui y sont associés. Il doit être en mesure de fournir cette liste sur demande.
- Restitution des équipements fournis par le Rectorat : à la fin de la prestation, le titulaire doit restituer l'ensemble du matériel fourni.
- Restitution des informations collectées par le titulaire : à la fin de la prestation, le titulaire doit restituer ou détruire les informations du Rectorat en sa possession. Un procès-verbal de destruction des données doit être signé par le titulaire.

L'équipement d'un collaborateur du titulaire, pris en charge par le rectorat, tant que la prestation est effectuée dans les locaux du rectorat est le suivant : 1 ordinateur portable, 2 écrans.

En situation de télétravail, à domicile, le Rectorat fournira à chacun des collaborateurs concernés du titulaire les moyens matériels suivants pour que la prestation puisse se dérouler à distance: un poste de travail et une clé OTP afin de travailler sur le VPN du Rectorat ; le reste du matériel bureautique (écrans, casque avec prise USB, clavier et souris) sera fourni par le titulaire.

ARTICLE 7 . RECETTE

7.1 Généralités

Le titulaire remet, dans le délai d'exécution prévu au marché, les livrables à la DSII. Tout dépassement de délai sera passible des pénalités de retard prévues à l'article 4 du CCAP.

La fourniture des livrables s'effectue par messagerie électronique au format bureautique sous Windows et/ou aux formats non bureautiques définis par la DSII. Tout document remis au Rectorat doit permettre d'identifier sans ambiguïté l'objet, la réponse et la date de livraison. Les livrables doivent être pertinents et fonctionnellement vérifiables.

A compter de la livraison, la DSII dispose du nombre de jours ouvrés fixés dans la colonne « Délai maximum de recette de la DSII » des tableaux ci-dessous pour transmettre au titulaire des observations et/ou des demandes de correction. Ce délai de recette s'entend à partir de la fourniture de livrables conformes.

Si la DSII ne peut respecter le délai indiqué, il informe le titulaire de la date à laquelle il procédera à la validation, et s'engage sur un nouveau délai qu'il détermine avec le titulaire.

Les délais et durées précisés dans les tableaux des articles « modalités de recette de la mission 1 » « modalités de recette de la mission 2 » et « modalités de recette de la mission 3 » du présent CCTP, sont définis en jours ouvrés, c'est-à-dire de 9h00 à 18h00 tous les jours sauf samedi, dimanche et jours fériés.

A compter de la réception des observations du Rectorat, le titulaire dispose du nombre de jours ouvrés prévus dans la colonne « Délai de correction éventuelle du titulaire » pour intégrer les observations et/ou les demandes de correction dans les livrables et les transmettre de nouveau au Rectorat.

Procès-verbal : Le procès-verbal constate que le résultat des travaux réalisés par le titulaire est conforme aux attentes et que la qualité de sa prestation est approuvée. Ces indications sont valables pour l'ensemble des livrables des différentes missions.

Le Rectorat valide cependant les livrables de chaque prestation de la mission au fur et à mesure de leur production en fonction des délais de recette inscrits dans les unités d'œuvre correspondantes.

Admission : La DSII établit un procès-verbal de recette définitive, dans le cas des UO 2.1, 3.1 lorsque 100 signalements ont été pris en charge, dans le cas des UO 2.2, 3.2 lorsque 200 signalements ont été pris en charge, et que l'ensemble des prestations prévues est approuvé.

Dans le cas des UO 2.3 et 3.3, la DSII établit un procès-verbal de recette partielle dès qu'au moins 200 signalements ont été pris en charge et que les prestations afférentes sont approuvées ; la DSII établit un procès-verbal de recette définitive lorsque 400 signalements ont été pris en charge et que les prestations afférentes sont approuvées.

Ajournement : En cas de non validation des prestations, la DSII transmet au titulaire les raisons qui ne lui permettent pas de les valider. Le titulaire prépare, dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception des observations du Rectorat, les solutions susceptibles de mener à la bonne réalisation des prestations demandées.

Réfaction : Dans le cadre de ce marché aucune admission avec réfaction ne sera possible.

Rejet : Si suite au rejet des prestations, le titulaire refuse d'exécuter à nouveau la prestation ou ne se conforme pas aux indications formulées par la DSII, le marché peut être résilié à ses torts, dans les conditions définies à l'article 8 du CCAP.

7.2 Modalités de recette de la mission 1 : Initialisation des prestations

Les procédures de recette de la mission 1 sont définies dans le tableau ci-dessous :

Livrables (Cf. article 3.2)	Délais de réalisation maximum (incluant la réception des livrables)	Délai maximum de recette de la DSII	Délai de correction éventuelle du titulaire
Compte rendu de la réunion de lancement	5 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Liste définitive de la ou des personnes constituant l'équipe projet, CV, répartition des tâches et des responsabilités des divers intervenants	5 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Note présentant le bilan de la prise de connaissance du contexte et de l'environnement	10 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
La liste définitive des outils de suivi, de pilotage et des indicateurs qui complèteront la mesure de la qualité des prestations	10 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Version définitive du PAQ, liste des outils de suivi et des indicateurs	10 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

Le Rectorat établit un procès-verbal de réception définitive de la mission 1 lorsque l'ensemble des prestations prévues pour cette mission est approuvé.

7.3 Modalités de recette de la mission 2 : Assistance pour le produit CYCLADES (incluant les services SANTORIN et DELOS)

Les procédures de recette de la mission 2 sont définies dans le tableau ci-dessous :

Livrables (cf. article 4.3)	Délais maximum de réception des livrables	Délai maximum de recette de la DSII	Délai de correction éventuelle du titulaire
Prestation d'assistance	Tous les 50 signalements	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Documentation nouvelle fonctionnalité	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Mise à jour d'une documentation existante	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés

Communication aux Académies	1 jour ouvré	1 jour ouvré	1 jour ouvré
Formation aux utilisateurs	10 jours ouvrés	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et évolution de l'application	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés

7.4 Modalités de recette de la mission 3 : Assistance pour le produit IMAG'IN

Les procédures de recette de la mission 3 sont définies dans le tableau ci-dessous :

Livrables (cf. article 5.3)	Délais maximum de réception des livrables	Délai maximum de recette de la DSII	Délai de correction éventuelle du titulaire
Prestation d'assistance	Tous les 50 signalements	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Documentation nouvelle fonctionnalité	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Mise à jour d'une documentation existante	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Communication aux Académies	1 jour ouvré	1 jour ouvré	1 jour ouvré
Formation aux utilisateurs	10 jours ouvrés	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Apprentissage des nouvelles fonctionnalités et évolution de l'application	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés

ARTICLE 8 . GARANTIE

A compter de la date d'émission du procès-verbal de réception définitive des prestations de la mission 2 ou de la mission 3, une période de garantie de **1 an** est ouverte pendant laquelle le titulaire s'engage à effectuer toutes les prestations de correction de tous dysfonctionnements apparus du fait de son action.

ARTICLE 9 . PILOTAGE ET SUIVI

Pour suivre l'exécution du marché, au sein de la DSII, l'équipe du rectorat est composée de :

- Le Directeur des Systèmes d'Information et de l'Innovation, responsable pour le Rectorat.
- La responsable de l'équipe nationale SI : Pôle national des services Examens et Concours
- Le chef de projet délégué CYCLADES.
- La chef de projet déléguée IMAG'IN.
- Les responsables fonctionnels et techniques.
- Le responsable du suivi des prestations.

9.1 Organisation des équipes du titulaire

Le titulaire met en place une équipe dont la langue de travail sera exclusivement le français ; cette équipe sera l'interlocutrice du Rectorat.

Les prestations des missions 2 et 3 sont à effectuer dans les locaux du Rectorat avec les matériels et logiciels de celui-ci, sauf cas de télétravail.

Le titulaire veille à ce que son organisation soit adaptée aux exigences de coréalisation avec le Rectorat, et en particulier à la communication nécessaire vers les équipes du Rectorat pour suivre l'avancement et organiser les points de jonctions des livrables.

L'instance de gouvernance et pilotage mise en place par le titulaire sera composée au moins d'un chef de projet pour assurer la coordination des équipes du titulaire tout au long du marché et d'un responsable des engagements du titulaire.

Ce chef de projet est l'interlocuteur du Rectorat.

9.2 Comité de suivi opérationnel

Le pilotage du marché est organisé autour de l'instance de comité opérationnel.

Pour chacun des comités, le titulaire dispose de 3 jours ouvrés pour rédiger le compte rendu d'un comité et le Rectorat dispose de 2 jours ouvrés pour faire ses remarques. Le titulaire disposera alors d'un délai d'un jour ouvré pour prendre en compte les remarques du Rectorat.

Néanmoins en cas de désaccord entre le titulaire et le Rectorat, ce dernier fixera et communiquera de nouveaux délais de validation. Une fois ces nouveaux délais communiqués, le titulaire disposera alors de 5 jours ouvrés pour prendre en compte les remarques du Rectorat.

Le suivi des prestations en interne est assuré lors de réunions hebdomadaires de suivi avec le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement CYCLADES (cas de la mission 2) et avec le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement IMAG'IN (cas de la mission 3).

Toutes les réunions des différents comités auront lieu dans les locaux du Rectorat: 8, rue Jean-Julien Lemordant, Rennes. Les frais de déplacement du titulaire pour ces réunions sont réputés inclus.

Le comité de suivi opérationnel se réunit une fois par trimestre.

Objectifs - Ordre du jour :

- Présentation des orientations en cours (le rectorat présente les nouveautés de l'application).
- Bilan des travaux effectués (point d'avancement des formations et signalements, planning, suivi opérationnel, problèmes rencontrés, validation des délais constatés et de la qualité des réponses fournies, suivi des signalements en cours).
- Perspectives sur les prochains travaux.
- Suivi des commandes.
- Suivi du réalisé, étude des travaux effectués.
- Validation des charges consommées.

Ce comité vérifiera que tous les livrables prévus ont été fournis et que leur état permet de procéder à la recette.

Participants :

- Le chef de projet délégué CYCLADES.

- Le chef de projet délégué IMAG'IN.
- Le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement CYCLADES.
- Le responsable de l'équipe d'accompagnement au changement IMAG'IN.
- Le responsable du suivi des prestations.
- Le titulaire.