

Direction du Numérique et des Systèmes d’Information

**Cahier des Clauses Particulières (C.C.P.) valant acte d’engagement**

|  |  |
| --- | --- |
| Marché subséquent n°1 à l’accord-cadre MP24-25 | |
| **24MP25S01** | Assistance à l’exploitation, l’intégration d’applications et au support à l’exploitation d’un sous ensemble du système d’information de l’ASP pour les missions de la DNSI |

**ACHETEUR**

Agence de services et de paiement (ASP)

Direction du Numérique et des Systèmes d’Information

2, rue du Maupas

87040 LIMOGES cedex 1

Sommaire

[ENGAGEMENTS 4](#_Toc179367107)

[L’ACHETEUR 6](#_Toc179367108)

[Article 1. Présentation du Service Exploitation et DevOps (SEDO) 7](#_Toc179367109)

[Article 2. Dispositions administratives 7](#_Toc179367110)

[2.1 Objet du marché subséquent et contexte d’intervention 7](#_Toc179367111)

[2.2 Pièces constitutives du marché subséquent 7](#_Toc179367112)

[2.3 Durée du marché subséquent 8](#_Toc179367113)

[2.4 Forme du marché subséquent 8](#_Toc179367114)

[2.5 Prix du marché subséquent 8](#_Toc179367115)

[2.5.1 Contenu des prix 8](#_Toc179367116)

[2.5.2 Modalités de calcul et périodicité de la révision des prix 8](#_Toc179367117)

[2.5.3 Régime financier et régime des paiements propres au présent marché subséquent 8](#_Toc179367118)

[2.6 Obligations du titulaire 9](#_Toc179367119)

[2.6.1 Obligation de tenue à jour et de fourniture des tableaux de bord et des plannings 9](#_Toc179367120)

[2.6.2 Obligation de tenue à jour et de fourniture d’une cartographie des profils mobilisées 10](#_Toc179367121)

[2.6.3 Obligation de transfert de connaissances et documentation en fin de marché 10](#_Toc179367122)

[2.7 Modalités d’engagement des prestations 10](#_Toc179367123)

[2.7.1 Les bons de commande sont attribués selon la règle suivante dite « en cascade » 10](#_Toc179367124)

[2.7.2 Les exceptions à la règle dite en cascade 11](#_Toc179367125)

[2.8 Gouvernance du marché 11](#_Toc179367126)

[2.8.1 Principes généraux de gouvernance 11](#_Toc179367127)

[2.8.2 Comité de Pilotage (COPIL) 11](#_Toc179367128)

[2.8.3 Comité stratégique (COSTRAT) 12](#_Toc179367129)

[2.9 Clause sociale d’insertion 13](#_Toc179367130)

[2.10 Propriété intellectuelle 13](#_Toc179367131)

[2.11 Vérification et admission 13](#_Toc179367132)

[2.12 Protection des données à caractère personnel 13](#_Toc179367133)

[2.13 Clauses de sécurité 13](#_Toc179367134)

[2.14 Garantie 13](#_Toc179367135)

[2.15 Pénalités 13](#_Toc179367136)

[2.16 Prestations supplémentaires 13](#_Toc179367137)

[Article 3. Dispositions techniques de réalisation 14](#_Toc179367138)

[3.1 Description de l’organisation générale 14](#_Toc179367139)

[3.2 Lieu d’exécution des prestations 14](#_Toc179367140)

[3.3 Modalités de mise en œuvre des prestations 14](#_Toc179367141)

[3.4 Utilisation d’outils 15](#_Toc179367142)

[3.5 Périmètre technique 16](#_Toc179367143)

[3.6 Volumétrie 16](#_Toc179367144)

[Article 4. Prestation(s) attendue(s) 16](#_Toc179367145)

[4.1 Préambule 16](#_Toc179367146)

[4.2 P1 : Assistance à l’exploitation et à l’intégration d’applications 17](#_Toc179367147)

[4.3 P2 : Assistance au support à l’exploitation d’applications 17](#_Toc179367148)

[4.4 P3 : Assistance à la gestion de services IT et de connaissances 18](#_Toc179367149)

[4.5 P4 : Astreintes en heures non ouvrées de 18h à 08h le lendemain 18](#_Toc179367150)

[4.6 P5 : Astreintes en heures non ouvrées de 08h à 18h 19](#_Toc179367151)

[4.7 P6 : Interventions en heures non ouvrées par tranche d’une heure de 18h à 08h le lendemain 19](#_Toc179367152)

[4.8 P7 : Interventions en heures non ouvrées par tranche d’une heure de 08h à 18h 20](#_Toc179367153)

[4.9 P8 : Prestations complémentaires relatives à l’étude de processus/activités liées à l’industrialisation et à l’exploitation des applications 20](#_Toc179367154)

ENGAGEMENTS

**Après avoir pris connaissance des pièces constitutives du marché et en avoir accepté les termes intégralement :**

* Nom, prénom et qualité du(es) signataire(s) - joindre, le cas échéant, la(es) délégation(s) de pouvoir :

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

* Nom de la société ou du groupement tel que défini à l’acte d’engagement de l’accord-cadre)

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| *En cas de groupement, préciser la répartition des prestations par nature et les montants estimatifs associés :* |  |

**M’engage à exécuter les prestations demandées dans les conditions définies ci-après aux prix indiqués dans l’annexe financière.**

Les montants minimum et maximum du présent marché subséquent, appréciés au regard de l’ensemble des prestations passées sur son fondement et pour la totalité des co-attributaires, sont les suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **€ HT** | **€ TTC** |
| Montant minimum | 2 000 000 | 2 400 000 |
| Montant maximum | 20 000 000 | 24 000 000 |

L’écart important entre les montants minimum et maximum tient compte des aléas politiques sur les versements d’aides ou encore sur les variations possibles du périmètre de ce marché, inconnues au moment de sa rédaction (réattribution de dispositifs au sein des entités de l’état, réorganisation d’activités, etc.).

* Sous-traitance :

|  |  |
| --- | --- |
| Je n’envisage pas de sous-traiter une partie des prestations prévues au marché  J’envisage de sous-traiter une partie des prestations prévues au marché  Le montant total que j’envisage de sous-traiter, y compris le montant total visé ci-dessus, s’élève à la somme de ……………………………………………………………………….TTC*.*  Si la sous-traitance est proposée dès le dépôt de l’offre :  Le candidat complète et joint le modèle de déclaration de sous-traitance joint au DC en autant d’exemplaires qu’il existe de sous-traitants. |  |

* Paiement :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Le pouvoir adjudicateur se libérera des sommes dues au titre du présent marché en faisant porter le montant au crédit : (joindre RIB ou RIP)  [Les éléments à reporter ci-après correspondent à l’établissement émetteur des factures qui est soit l’établissement contractant du marché soit un autre établissement désigné, le cas échéant, ci-dessus]   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Titulaire du compte : |  | Domiciliation |  | |  |  |  |  |   Numéro de compte :   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | *Code Banque :* | | | | | | | *Code Guichet :* | | | | | | | *Numéro de Compte :* | | | | | | | | | | | | | *Clé RIB :* | | | | |  |  |  |  |  |  | **-** | |  |  |  |  |  | **-** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **-** | |  |  |   *IBAN (Identifiant International) :*   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | **-** |  |  |  |  | **-** |  |  |  |  | **-** |  |  |  |  | **-** |  |  |  |  | **-** |  |  |  |  | **-** |  |  |  |   *Code BIC :*   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |

* Avance :

|  |  |
| --- | --- |
| Le marché comporte une avance définie au CCAP de l’accord-cadre *(article L2191-2 et L2191-3 et R2191-3 et suivants du code de la commande publique)*.  Le signataire  **accepte** ou  **refuse** \* l’avance.  ***\*****L’omission du renseignement de la mention ci-dessus, entraîne de fait un refus de l’avance par le titulaire du marché.* |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom, prénom et qualité**  **du(es) signataire(s)\*** | **Lieu et date de signature** | **Signature** |
|  |  |  |

(\*) joindre la(es) délégation(s) de pouvoir

L’ACHETEUR

* Pouvoir adjudicateur

|  |  |
| --- | --- |
| **Agence de services et de paiement**  2 rue du MAUPAS  87 040 LIMOGES CEDEX  Téléphone : 05.55.12.00.00 Télécopie : 05.55.12.05.48 |  |

* Identité et qualité du signataire du marché et, le cas échéant, origine de son pourvoir de signature :

|  |  |
| --- | --- |
| Monsieur le Président-directeur général de l’ASP, nommé par décret du 10 novembre 2021 (JORF du 11 novembre 2021) ou son représentant par délégation. |  |

* Désignation et téléphone de la personne habilitée à donner les renseignements prévus aux articles R2191-59 à R2191-62 du code de la commande publique :

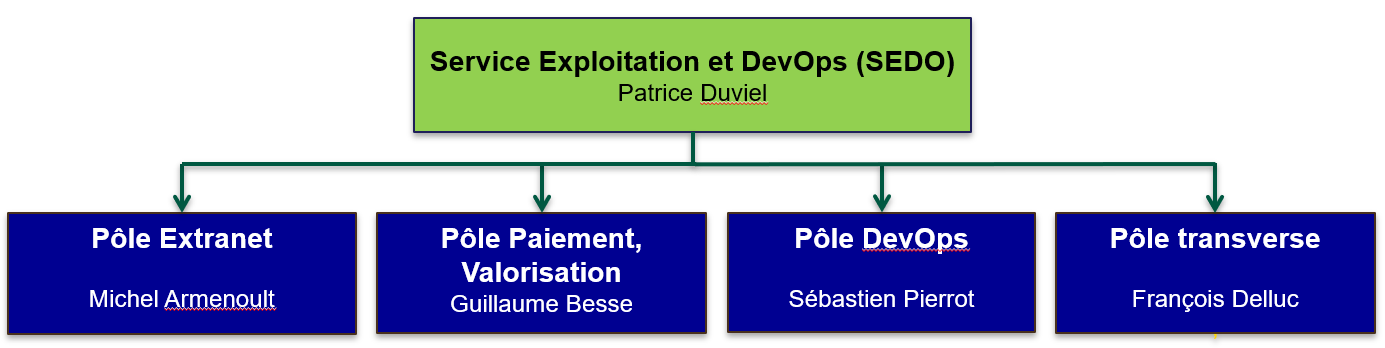
|  |  |
| --- | --- |
| Monsieur le Secrétaire général de l’ASP  2 rue du Maupas – 87 040 Limoges cedex |  |

* Désignation, adresse, téléphone du comptable assignataire :

|  |  |
| --- | --- |
| Monsieur L’Agent comptable de l’ASP  2 rue du Maupas – 87 040 Limoges cedex |  |

|  |  |
| --- | --- |
| A Limoges, le | Signature: |

# Présentation du Service Exploitation et DevOps (SEDO)



|  |
| --- |
| **SERVICE « EXPLOITATION ET DEVOPS »** |
| * Exploite et industrialise les applications ; * Organise/Coordonne les interventions liées aux applications sur le SI ; * Gère l’éditique de masse ; * Effectue le monitoring des applications ; * Met en place la politique de sauvegarde, ordonnancement, supervision ; * Effectue les tests d’exploitabilité et les tirs de performances ; * Déploie des versions de manière automatisées ; * Fait cohabiter des applications historiques et à venir en mode DevOps ; * Gère les applications de manière identique entre les cycles de vie en ayant une méthode agnostique de la méthodologie projet. |

# Dispositions administratives

## Objet du marché subséquent et contexte d’intervention

Le présent marché a pour objet l’assistance à l’exploitation, l’intégration d’applications et le support à l’exploitation du Système d’Information de l’ASP.

Il est composé essentiellement d’assistance technique en charge des déploiements d’applications et de leur exploitation au travers de différents environnements.

Pour assurer ces missions, différentes prestations et profils sont nécessaires, que ce soit pour participer directement à ces tâches ou au travers de fonctions supports à l’exploitation (Gestion des Services Managés, Administration des outils d’exploitation, Pilotage).

En tant qu’organisme payeur, l’ASP est soumis, entre autres, aux normes ISO27001 et NIS2.

Les prestations attendues et les spécifications techniques sont décrites dans le présent document.

## Pièces constitutives du marché subséquent

Les documents contractuels constitutifs du présent marché subséquent pris sur le fondement de l’accord-cadre sont, par ordre de priorité décroissante :

1. Le présent Cahier des Clauses Particulières valant acte d’engagement (AE) dûment rempli et signé et son Annexe financière complétée (BPU),
2. L’offre de l’accord-cadre du Titulaire et ses annexes éventuelles.
3. L’offre du présent marché subséquent du Titulaire et ses annexes éventuelles dont les plans d’assurance qualité, de sécurité et de réversibilité.

En cas de non-conformité ou de divergence d'interprétation entre des documents et/ou clauses de nature différente et/ou de rang différent, chaque pièce l'emporte sur la suivante dans l'ordre de l'énumération ci-dessus.

## Durée du marché subséquent

Le présent marché subséquent est conclu pour une durée de **48 mois fermes** à compter de sa notification (ou de la date indiquée dans la lettre de notification). Il n’est pas renouvelable.

## Forme du marché subséquent

Le marché est multi-attributaires avec **un nombre maximum de 4 attributaires**.

Il comprend 8 prestations :

* P1 : Assistance à l’exploitation et à l’intégration d’applications ;
* P2 : Assistance au support à l’exploitation d’applications ;
* P3 : Assistance à la gestion de services IT et de connaissances ;
* P4 : Astreintes en heures non ouvrées de 18h à 08h le lendemain ;
* P5 : Astreintes en heures non ouvrées de 08h à 18h ;
* P6 : Interventions en heures non ouvrées par tranche d’une heure de 18h à 08h le lendemain ;
* P7 : Interventions en heures non ouvrées par tranche d’une heure de 08h à 18h ;
* P8 : Prestations complémentaires relatives à l’étude de processus /activités liées à l’industrialisation et à l’exploitation des applications.

Les missions et profils susceptibles d’être mobilisées sont celles décrites au CCTP de l’accord cadre.

Les prestations 1 à 7 sont des prestations à engagement de moyens.

La prestation n°8 est à engagement de résultat. Toutes les compétences et profils nécessaires à sa bonne exécution sont laissés à l’appréciation du titulaire, comme par exemple la centralisation des différents documents et l’encadrement des équipes impliquées.

L’attribution des bons de commande (moyen ou résultat) sera effectuée selon la règle d’attribution définie au paragraphe 2.7 du présent CCP (règle dite « en cascade »).

## Prix du marché subséquent

Le marché est conclu à prix unitaires et définitifs.

* + 1. Contenu des prix

Les prix initiaux du présent marché subséquent sont établis en euros aux conditions économiques de la date limite de remise de l’offre.

Les prix figurant dans l’annexe financière à l’acte d’engagement sont réputés complets et comprennent tous les frais afférents à la réalisation des prestations, y compris les frais de déplacement, d’hébergement et de restauration des agents chargés de la réalisation des prestations attendues, les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations.

Le titulaire ne peut donc pas demander le remboursement de ses frais sur les lieux d’exécution prévus au présent CCP.

Les taux journaliers moyens (TJM) sont déclinés en prestations "dans les locaux ASP" et "hors locaux ASP" selon les modalités suivantes :

* TJM "dans les locaux ASP" : Ce taux est appliqué lorsque la prestation est exécutée de manière permanente dans les locaux de l’ASP ou dans tous locaux désignés par l’ASP
* TJM "hors locaux ASP" : Ce taux est appliqué dans tous les autres cas.

Exemple: Cas d’une une ressource qui :

* commence sa mission à 100% sur site ASP dans les premières semaines (durée constatée : entre 1 et 6 semaines)
* puis travaille hors site ASP, sauf une à deux fois par mois, où elle doit être sur site ASP
* Cette prestation sera commandée et facturée sur le TJM « hors locaux ASP ».

Ces modalités sont applicables à toutes les prestations couvertes par le présent marché subséquent et définies dans l’annexe financière.

* + 1. Modalités de calcul et périodicité de la révision des prix

L’article 9.5 du CCAP de l’accord-cadre s’applique aux prix composants le présent marché subséquent.

* + 1. Régime financier et régime des paiements propres au présent marché subséquent

L’article 20.1 du CCAP de l’accord-cadre s’applique (Option A).

## Obligations du titulaire

Les dispositions prévues à l’accord-cadre s’appliquent s’agissant notamment du maintien, de l’engagement et de la continuité des profils du titulaire, du matériel et de la documentation.

En complément des obligations décrites dans le CCAP de l’accord-cadre :

* + 1. Obligation de tenue à jour et de fourniture des tableaux de bord et des plannings

Les tableaux de bord doivent contenir :

* Les indicateurs de l’accord cadre et propres au marché subséquent ;
* Les éléments relatifs aux actions décidées et au suivi de celles-ci ;
* L’analyse des risques et le suivi des mitigations retenues (risques techniques, calendaires,…) ;
* Le planning et les écarts éventuels avec le planning prévisionnel initial.

Les plannings à fournir doivent être a minima actualisés à l’occasion des COPIL et COSTRAT

* Lors des COSTRAT : planning général consolidé des opérations du périmètre du marché ;
* Lors des COPIL : planning pour chaque commande ;
* La description de l’activité pour la période écoulée et la période à venir ;
* Le suivi des éléments de facturation (de façon distincte des autres éléments).

Pour ces différents types de planning, doivent à minima être fournis :

* Les tâches prévues et les profils requis (moyens humains, infrastructures…) ;
* Les jalons, points de contrôle et de synchronisation.

Le marché fait l’objet de tableaux de bord, dont la tenue à jour et la fourniture incombent au titulaire.

La mise au point du contenu et de la forme des tableaux de bord s’effectuent dans le cadre du lancement du marché.

Les ajustements ultérieurs peuvent être effectués durant le suivi de l’exécution du marché.

Le titulaire propose un formalisme et le soumet à l’approbation de l’ASP.

Tout changement du contenu du tableau de bord est soumis à l’acceptation préalable de l’ASP.

Les tableaux de bord doivent également comporter :

* La représentation actualisée des indicateurs pour la période écoulée ;
* L’historique de l’évolution des indicateurs depuis le début du marché.

Ils peuvent également présenter une approche prospective, en fonction des événements identifiés à venir sur le marché, par exemple :

* Une préparation des profils du titulaire ;
* Une vision anticipée des opérations à réaliser ;
* Etc.

Plusieurs niveaux de présentation doivent être présents au sein des tableaux de bord, notamment a minima :

* Une vision consolidée ;
* Une vision par commande.

Outre la valeur des indicateurs, des représentations graphiques peuvent être proposées. Les non conformités aux niveaux de service attendus doivent être mises en exergue et commentées.

Les tableaux de bord doivent décrire les difficultés rencontrées, les résolutions apportées ou prévues.

Le détail des éléments ayant permis la production des indicateurs figurant dans les tableaux de bord doit être remis à l’ASP simultanément à ces derniers.

Les tableaux de bord doivent être actualisés a minima lors des événements suivants :

* Préalablement à la tenue des instances durant lesquelles ils seront examinés ;
* Lors de la réception d’une commande.
  + 1. Obligation de tenue à jour et de fourniture d’une cartographie des profils mobilisées

Le titulaire doit fournir un tableau partagé avec l’ASP contenant tous les profils du titulaire mobilisés et référençant leur affectation aux équipes du service prescripteur, avec les dates d’entrée et de sortie, leur accès aux différentes applications ASP, aux différentes bases de données relatives aux environnements, leur séniorité …

Les profils présentés et non retenus, suite à la procédure définie à l’article 3 du présent document, doivent également être indiquées dans ce tableau.

Ce fichier est présenté lors des COPIL.

* + 1. Obligation de transfert de connaissances et documentation en fin de marché

En début de marché, le titulaire entrant prend connaissance de l’ensemble des aspects, tant fonctionnels que techniques, de l’environnement pour lesquels il doit assurer les prestations objet du présent marché.

La prise de connaissance est une période de recouvrement et de transfert de connaissance. Pour le recouvrement, dans la mesure du possible, le titulaire entrant est associé progressivement aux équipes de l’ASP à travers des formations de 10 jours ouvrés au maximum réalisées par le titulaire sortant. Les formations se réalisent progressivement par groupe de 6 intervenants au maximum du titulaire entrant. A titre d’exemple, 3 formations séquentielles sont nécessaires pour un recouvrement de 18 intervenants, pour une durée de 30 jours ouvrés au maximum. Pour le transfert de connaissance, le titulaire sortant transfère vers le titulaire entrant l’ensemble des connaissances et documentations dont ils disposent.

A l’issue de la fin de l’accord-cadre, le titulaire sortant doit s’engager au transfert des connaissances :

* soit vers l’ASP (réversibilité) ;
* soit vers un titulaire désigné par l’ASP (transférabilité).

L’objectif visé est que le titulaire entrant puisse poursuivre les diverses prestations au même niveau de qualité et dans un délai contraint.

Dans ce cadre, le titulaire sortant doit s’engager à fournir :

* l’ensemble de toutes les connaissances, documentations à jour des applications et des prestations (processus, fiches reflexe,…), et autres informations nécessaires à bonne prise en charge du titulaire entrant;
* l’ensemble de la documentation technique produite pour les périmètres concernés.

En fin de marché, le titulaire sortant effectue également des formations de 10 jours ouvrés au maximum auprès du titulaire entrant. Ces formations se réalisent progressivement par groupe de 6 intervenants au maximum du titulaire entrant.

## Modalités d’engagement des prestations

* + 1. Les bons de commande sont attribués selon la règle suivante dite « en cascade »

L’ASP exprime un besoin, son ampleur, sa durée prévisible et les moyens attendus le cas échéant (compétences techniques nécessaires du dispositif demandé, nombre d’effectifs, profils, mobilisation souhaitée : sur site ou à distance), le formalise en fonction des prestations attendues, leurs volumes et leurs technicités et la brique logicielle/technique ou le projet ou le produit informatique concerné.

L’ASP envoie à tous les titulaires l’expression de besoin. Elle invite par priorité l’attributaire classé en 1ère position du classement des offres (titulaire 1) à réaliser les prestations découlant de l’expression du besoin considéré puis les autres titulaires dans leurs ordres de classement.

Le titulaire 1 dispose de 5 jours ouvrés à compter de la réception de l’expression de besoin, pour confirmer à l’ASP par courriel leur capacité à la prendre en charge et à assurer l’exécution des prestations.

En cas de défaillance (absence de capacité à prendre en charge la demande ou à satisfaire le besoin exprimé par rapport à la demande ou non réponse dans les délais prescrits ou interruption de la part du titulaire du processus de validation de sa proposition), l’ASP invite l’attributaire classé immédiatement après (titulaire 2) à prendre en charge la demande. Celui-ci dispose d’un délai de 4 jours ouvrés pour confirmer sa capacité à assurer l’exécution des prestations.

En cas de défaillance, le troisième attributaire (titulaire 3) est sollicité dans les mêmes conditions, il dispose de 3 jours ouvrés pour se positionner.

En cas de défaillance, le titulaire 4 est sollicité dans les mêmes conditions, il dispose de 2 jours ouvrés pour se positionner.

En cas de défaillance de l’ensemble des attributaires, l’ASP se réserve la possibilité de réitérer sa demande selon l’ordre prédéfini, en modifiant, le cas échéant, son expression de besoin ou de faire exécuter les prestations par un tiers hors accord-cadre.

* + 1. Les exceptions à la règle dite en cascade

Tous les bons de commande permettant l’exécution d’une prestation sur la même brique logicielle/technique ou projet informatique ou produit sont attribués, par priorité, à celui des attributaires qui a assuré l’exécution du 1er bon de commande lié à cette brique logicielle/technique ou ce projet ou produit dans le cadre du présent marché subséquent.

Si le titulaire qui a été retenu par l’ASP par rapport à son besoin et qui a exécuté le 1er la prestation attendue lié à ce besoin est défaillant, (par exemple : « répond qu’il n’est pas en mesure de satisfaire la demande », « ne fournit pas de réponse », …), l’ASP se tourne vers le titulaire arrivé après, en appliquant la règle dite en cascade. Si aucun attributaire ne peut satisfaire le besoin, l’ASP se réserve la possibilité de faire exécuter les prestations par un tiers hors accord-cadre.

## Gouvernance du marché

* + 1. Principes généraux de gouvernance

Deux niveaux d’instances de gouvernance sont mis en place :

* Un Comité de Pilotage bimestriel (COPIL) ;
* Un Comité Stratégique annuel (COSTRAT).

Pour l’ASP, le correspondant qualifié pour les relations avec le titulaire dans le cadre de ce marché est le Responsable de Marché, mandaté par la DNSI.

Le titulaire du marché désigne un responsable du marché pour les relations avec le correspondant qualifié de l’ASP au titre du présent marché. Cette personne est le correspondant privilégié de l’ASP pour toutes les questions contractuelles et opérationnelles pendant la durée d’exécution du marché.

Pour chaque instance, le titulaire est en charge :

* De la transmission de l’ordre du jour ;
* De la planification ;
* Du document support ;
* Du compte du rendu des échanges.

Il est précisé que seuls les titulaires sous commande seront « convoqués » à ces instances et que les modalités décrites ci-après pourront évoluer en cours de marché, selon les besoins de l'ASP.

* + 1. Comité de Pilotage (COPIL)

Le comité de pilotage se réunit une fois tous les deux mois et, si nécessaire à l’initiative de l’une ou l’autre des parties.

Il traite à la fois l’ensemble des sujets opérationnels et contractuels du marché.

Il pourra, le cas échéant, traiter des modalités d’exécution relatives au suivi des engagements sociaux (insertion par l’activité économique) du titulaire.

L’ordre du jour de ce comité est le suivant:

* Le suivi des faits marquants de la période écoulée : volumes traités, incidents ;
* L’organisation et la planification des profils du titulaire en fonction des chantiers en cours ;
* L’analyse des risques et des difficultés, la recherche d’actions préventives ou curatives ;
* Le suivi des actions préventives ou curatives ;
* L’analyse des difficultés rencontrées et des niveaux de service non satisfaisants concernant les délais. Les propositions d’actions préventives et/ou correctives sont étudiées et des arbitrages peuvent être effectués ;
* Le suivi des actions préventives et/ou correctives actées antérieurement, concernant les délais ;
* Le suivi des compétences des équipes en place (plan de formation…) ;
* L’évolution de la mise au point du contenu et de la forme des tableaux de bord ;
* La remontée des conclusions des éventuels audits ainsi que les rapports associés ;
* Le suivi de l’ensemble des niveaux de service ;
* L’étude des propositions du titulaire visant à améliorer les conditions d’exécution du marché ;
* Le suivi financier du marché, dont les commandes et les factures ;
* Les éventuels besoins d’ajustement du PAQ et plan de réversibilité ;
* Les éléments démontrant le respect des exigences et de la politique de sécurité;
* Les arbitrages relevant du comité stratégique et la préparation de cette instance ;
* La fixation de la date du COPIL suivant.

Selon les thématiques abordées en COPIL, les sujets ou décisions liés à la gouvernance contractuelle sont susceptibles d’être présentés au niveau du marché, dans le cadre du COSTRAT.

L’ordre du jour sera transmis par le titulaire à l’ASP **au plus tard 5 jours ouvrés** avant la tenue de cette instance.

Chaque réunion du comité de pilotage fait l’objet d’un compte-rendu rédigé et transmis à l’ASP par le titulaire dans les **5 jours ouvrés**. Le compte rendu du comité de suivi est validé par l’ASP au plus tard au début du comité de suivi suivant.

Les membres de ce comité de pilotage sont :

* Le responsable du service prescripteur (ASP) ;
* Les responsables des pôles prescripteurs (ASP) ;
* Le responsable du pilotage de la prestation si différent du responsable de pôle (ASP) ;
* Le responsable de marché (ASP) ;
* Le responsable de marché (titulaire) ;
* Le gestionnaire de compte (titulaire) ;
* L’ingénieur commercial (titulaire) si besoin.

Ce comité de pilotage se tient en visio ou, à la demande de l’ASP, en présentiel sur son siège de Limoges ou sur celui du titulaire.

* + 1. Comité stratégique (COSTRAT)

Le comité stratégique se réunit une fois par an et, si nécessaire à l’initiative de l’une ou l’autre des parties.

L’ordre du jour est proposé par le titulaire à l’ASP **15 jours ouvrés** avant la tenue de cette instance.

Il permet de :

* Réaliser le bilan de l’année écoulée, et notamment :
  + Le suivi des niveaux de services ;
  + Les difficultés rencontrées, les niveaux de service non satisfaisants et des plans d’action mis en place ;
* Présenter les orientations stratégiques des deux parties pour la période à venir (année) ;
* Décliner la feuille de route avec les projets organisationnels et opérationnels ;
* Valider les éventuels besoins d’ajustement du PAQ et du plan de réversibilité.

Chaque réunion du comité stratégique fait l’objet d’un compte-rendu rédigé et transmis à l’ASP par le titulaire dans les **5 jours ouvrés** suivant la réunion. Le compte rendu du comité stratégique est validé par l’ASP au plus tard dans les quinze jours ouvrés après remise par le titulaire du lot concerné.

Les membres de ce comité stratégique sont :

* Le responsable de marché (ASP) ;
* Le directeur de la DNSI (ASP) ;
* Le responsable de la Sous-Direction des Produits ou son adjoint (ASP) ;
* Le responsable du service prescripteur (ASP) ;
* Les responsables des pôles prescripteurs (ASP) ;
* Le responsable de marché (titulaire) ;
* Le Directeur commercial (titulaire) ;
* Le Directeur du Développement Commercial (titulaire).

Ce comité se tient en visio ou, à la demande de l’ASP, en présentiel sur son siège de Limoges ou sur celui du titulaire.

## Clause sociale d’insertion

L’article 6 du CCAP de l’accord-cadre s’applique.

## Propriété intellectuelle

L’article 14 du CCAP de l’accord-cadre s’applique.

## Vérification et admission

L’article 15 du CCAP de l’accord cadre s’applique.

## Protection des données à caractère personnel

L’article 23 du CCAP de l’accord-cadre s’applique.

## Clauses de sécurité

L’article 29 du CCAP de l’accord-cadre s’applique.

## Garantie

L’article 16 du CCAP de l’accord-cadre s’applique.

## Pénalités

L’article 18 du CCAP de l’accord-cadre s’applique.

## Prestations supplémentaires

L’ASP se réserve la possibilité de modifier le marché en application des articles R2194-2, R2194-3, R2194-4 du code de la commande publique dans la limite de 50% du montant initial du marché, et ce afin de faire réaliser, si besoin, des prestations supplémentaires que le présent marché n’aurait pas permis de réaliser.

Ces modifications feront l’objet d’un avenant.

# Dispositions techniques de réalisation

## Description de l’organisation générale

Pour réaliser ses missions, l’ASP souhaite pouvoir disposer d’une équipe d’exploitation dont les compétences combinées permettent de réaliser les prestations souhaitées. Cette équipe peut être constituée de ressources internes à l’ASP et de prestations fournies par un ou plusieurs titulaires selon le mécanisme d’attribution décrit ci-dessus.

Pour garantir une exécution optimale, les prestations peuvent nécessiter une présence sur le même lieu d’exécution en fonction du niveau d’avancement du projet, de la phase de travail concernée et des attentes de l’ASP.

Les prestations fournies couvrent des services d’intégration et de production informatique englobant diverses activités telles que les phases d’intégration, d’exploitation, de support, de mise en production et de maintien en conditions opérationnelles.

Lorsque l’ASP doit constituer ou renforcer une équipe d’exploitation, elle réalise une estimation de la typologie des prestations nécessaires. Cette équipe est composée de ressources internes à l’ASP et, si besoin, complétée par des prestations fournies par les titulaires pour répondre aux besoins identifiés.

A titre d’exemple :

L’ASP se voit confier l’exploitation d’une nouvelle brique applicative et doit constituer une équipe pour sa réalisation.

Après analyse, l’ASP identifie le besoin de prestations équivalentes à celle d’un chef de projet, de deux analystes d’exploitation et d’un administrateur d’exploitation pour mener la mission.

L’ASP peut mobiliser en interne un chef de projet.

L’ASP fait donc appel à la prestation n°1 pour l’assistance à l’exploitation et à l’intégration (correspondant aux analystes d’exploitation) et à la prestation n°2 pour l’assistance au support à l’exploitation (correspondant à l’administrateur d’exploitation).

L’émission et l’attribution des bons de commandes respectent les règles définies dans le présent marché subséquent.

## Lieu d’exécution des prestations

Pour ce marché subséquent, le lieu privilégié d’exécution des prestations est principalement le site de l’ASP, situé à Limoges (87000).

Si la ressource est basée sur Limoges et ses environs, une présence moyenne de trois jours par semaine sur site est constatée.

Si la ressource est basée hors Limoges, la présence sur site de l’ASP constatée est en moyenne de trois à cinq jours par mois.

À titre d'information, à ce jour, environ 70% des ressources sont basées sur Limoges et 30% sont basées hors Limoges.

Ce fonctionnement est communiqué à titre indicatif et peut être ajusté en fonction des besoins de l’ASP et des prestations commandées, afin de répondre aux impératifs de service.

En cas de force majeure, de crise sanitaire ou de toute autre situation jugée indispensable par l’ASP, les prestations peuvent être intégralement exécutées hors des locaux de l’ASP.

Les autres lieux possibles sont ceux mentionnés dans le CCAP de l’accord cadre.

## Modalités de mise en œuvre des prestations

Le titulaire s’engage à participer aux différentes réunions nécessaires à la bonne exécution des prestations, telles que les comités prévus dans l’accord cadre, les réunions de travail avec les directions métiers de l’ASP ou avec la DNSI.

**Pour les prestations à engagement de résultat :**

Le titulaire sollicité en vue de l’émission d’un bon de commande établit au préalable un devis, sur la base d’un cahier des charges (ou d’une l’expression de besoin) rédigé par l’ASP, sous un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Le titulaire établit ce devis à hauteur des travaux qu’il estime nécessaires et suffisants pour assurer dans de bonnes conditions la prestation.

L’ASP peut alors après vérification de la pertinence du devis au regard de son cahier des charges (ou de son expression de besoin) :

* accepter totalement ou partiellement le devis et notifier le bon de commande correspondant à hauteur du montant arrêté dans le devis ;
* ou refuser le devis et déclarer que le titulaire est en incapacité de répondre à la demande.

**Pour les prestations en engagement de moyen :**

Afin de vérifier les compétences et expériences mobilisées pour réaliser la prestation, le titulaire propose, sous un délai maximum de 7 jours ouvrés, son dispositif (CV anonymisés pressentis, expériences, certifications, etc.)

L’ASP peut alors soit :

* accepter l’offre et notifier le bon de commande correspondant ;
* refuser l’offre et déclarer que le titulaire est en incapacité de répondre à la demande.

Dans tous les cas, le titulaire doit, avant la fin de ce délai de 7 jours, informer l’ASP par écrit de son impossibilité d’exécuter la prestation. Sans réponse de la part du titulaire, l’ASP considère que le titulaire est en incapacité de répondre à la demande.

Ainsi, l’ASP, conformément à la règle « en cascade », est en droit de communiquer l’expression de besoin au titulaire classé en position suivante par rapport au titulaire précédent, en cas d’absence de réponse ou lorsqu’elle considère que le titulaire est en incapacité de répondre à la demande.

Le domaine des compétences techniques requises est précisé lors de l’émission du bon de commande. Le titulaire doit s’assurer de disposer de compétences techniques nécessaires pour réaliser les prestations demandées.

Si, lors de l’exécution des prestations, l’ASP constate que les services fournis ne répondent pas aux exigences contractuelles, elle peut demander au titulaire de prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation, notamment en mobilisant des ressources adaptées, dans un délai de 30 jours calendaires.

## Utilisation d’outils

Les agents du titulaire sont amenés à utiliser des outils pour mener à bien les missions qui leur sont confiées.

Les outils actuels utilisés principalement depuis leur VM d’administration Windows sont :

* EPERVIER ;
* JIRA SM et Confluence ;
* $UNIVERSE/Univiewer ;
* OpenJob Scheduler ;
* Rundeck ;
* Putty ;
* WINSCP ou équivalent ;
* Dbeaver/Toad/SqlDeveloper ;
* Netbackup ;
* Robot3T ou équivalent ;
* Keepass ;
* Neoload ;
* Icinga ;
* Isilog IWS ;
* Ansible.

La liste des outils est à même d’évoluer sur la durée du marché. Le titulaire prend en charge la formation aux nouveaux outils pour ses agents concernés.

L’utilisation de tout ou partie des outils indiqués dépend de la prestation du marché.

## Périmètre technique

Les applications métier à exploiter dans le cadre de ce marché reposent sur les technologies suivantes actuelles :

* Environnement : Solaris, Linux, Windows Server, Kubernetes ;
* Serveur applicatif : PHP Symfony, Springboot, Glassfish, Websphere, Tomcat, Oracle Forms 12 ;
* Base de données : ORACLE, PostGreSQL, MYSQL, SQLServer, MongoDB, Sybase, ElasticSearch ;
* Batchs : Java, PHP, Springboot, Shell-PLSQL, Cobol, ProC, Python ;
* Annuaires/Authentification : OpenLDAP, ActiveDirectory, ASPCONNECT, KeyCloak ;
* Outils GED : Docubase/Alfresco ;
* Outils d’édition : KSL, Jasper ;
* Outils d’échanges de flux : BUS TIBCO, ActiveMQ (JMS) ;
* Hébergement des applications : en local OnPremise ou en Cloud.

Plusieurs progiciels sont également hébergés et exploités au sein de la DNSI : Virtualia, PEP-Premium, Docubase, Jalios, LimeSurvey, KeyCloak, Suadeo, Bonita Rundeck, Business Object

Les technologies peuvent être amenées à évoluer en fonction de la stratégie de la DNSI de l’ASP et de la progression technologique en général.

## Volumétrie

Le volume des services à exploiter est exprimé ci-après, sur des statistiques relevées entre Juin 2023 et Juin 2024 :

* Volume d’applications actives à exploiter : environ 200
* Volume de batchs à exploiter en production : environ 5000/jour
* Nombre de livraisons (en recette et exploitation) : 22000 livraisons/an
* Nombre de tickets d’incidents en production (fluctuant) : entre 3000 et 5000/an
* Nombre de demandes diverses des projets (hors livraisons) : entre 100 et 150/jour

A titre d’information, le tableau ci-après indique le volume des profils externes et internes sur les prestations actuellement en place.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Type de prestation | Profils externes | Profils internes |
| Assistance à l’exploitation et à l’intégration d’applications | 16 | 10 |
| Assistance au support à l’exploitation d’applications | 6 | 4 |

Ces volumes peuvent être amenés à évoluer en fonction de l’activité de l’ASP et de ses futurs choix technologiques.

# Prestation(s) attendue(s)

## Préambule

Les compétences, le niveau d’expérience et la séniorité souhaités par l’ASP pour la réalisation des prestations, sont précisés par l'ASP lors de son expression de besoin, et ce par application de la règle en cascade décrite dans le présent CCP.

3 niveaux de profils sont attendus comme défini ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| **Niveau de séniorité** | **Nombre d'années d'expérience passées sur un projet similaire** |
| Junior | Moins de 3 ans |
| Confirmé | De 3 à 6 ans |
| Sénior | Plus de 6 ans |

Le choix de la séniorité du profil proposé par le titulaire est validé par l’ASP dans les conditions prévues à l’article 3 du présent CCP. Cette séniorité peut évoluer dans le temps en fonction de la progression du profil du titulaire en place, sur validation de l’ASP.

## P1 : Assistance à l’exploitation et à l’intégration d’applications

En fonction des profils du titulaire mobilisés, cette prestation permet d’assurer les activités suivantes :

* Surveillance de services ;
* Traitement d’incidents et de demandes de travaux (avec ou sans procédures/consignes) ;
* Intégration et configuration de services applicatifs (avec l’analyse technique des éléments reçus à déployer) ;
* Participation aux différentes réunions de suivi projet et réunions techniques ;
* Rédaction/Validation de procédures et normes en vigueur pour assurer la bonne exploitabilité des services ;
* Participation à la préparation et à la réalisation d’actions techniques associées aux interventions techniques ;
* Maintien des éléments nécessaires à la certification ISO27001 (Documentation, revues d’accès, tests de restauration et gestion des sauvegardes) ;
* Coordination de petites équipes en charge de l’intégration, de la configuration et de l’exploitation des applications ;
* Réalisation de comptes rendu d’activité réguliers.

Les profils mobilisés pour réaliser la prestation P1 sont les suivants :

* Technicien d’exploitation ;
* Analyste d’exploitation ;
* Expert d’exploitation.

En fonction des besoins de l’ASP en termes d’assistance à la chefferie de projet dans le cadre de la prestation P1, le titulaire mobilise le profil Chef de Projet.

Les missions afférentes aux 4 profils mobilisés sont décrites dans le CCTP de l’accord cadre.

## P2 : Assistance au support à l’exploitation d’applications

Cette prestation permet d’assurer les activités suivantes :

* Elaboration et maintenance des plans de sauvegarde ;
* Administration et exploitation des outils de Supervision, d’Ordonnancement et d’Automatisation utilisés par les équipes d’exploitation ;
* Développement, adaptation et maintenance d’outils spécifiques à destination des exploitants (récupération automatique de traces, gestion spécifique de flux, arrêt/relances de services…) ;
* Réalisation de tests de performances de services applicatifs (développement de scripts, exécution des scénarios, analyse des résultats en collaboration avec les équipes d’intégration et d’exploitation, rédaction de rapports de performances, en collaboration avec les exploitants et les équipes produits ;
* Adaptation, correction et rédaction de procédures transverses à l’exploitation ;
* Réalisation de revues annuelles d’accès sur les outils associés à l’exploitation des applications ;
* Participation à la résolution d'incidents et de problèmes en apportant une expertise sur son domaine en faisant le lien avec les autres domaines ;
* Réalisation de comptes rendus d’activités ;
* Maintien des éléments nécessaires à la certification ISO27001 (Documentation, revues d’accès, tests de restauration et gestion des sauvegardes).

Le profil mobilisé pour réaliser la prestation P2 est le profil d’administrateur d’exploitation.

En fonction des besoins de l’ASP en termes d’assistance à la chefferie de projet dans le cadre de la prestation P2, le titulaire mobilise le profil Chef de Projet.

Les missions afférentes aux 2 profils mobilisés sont décrites dans le CCTP de l’accord cadre.

## P3 : Assistance à la gestion de services IT et de connaissances

Cette prestation permet d’assurer les activités suivantes :

* Garantir et respecter les processus ITIL en vigueur et assurer leur bonne diffusion ;
* Elaborer et suivre les niveaux de services mis en œuvre ;
* Coordonner les acteurs autour de la gestion de service ITIL ;
* Assurer le respect des niveaux de services et des processus ITIL au quotidien et communiquer en conséquence aux différents acteurs de l’ASP ;
* Définir, participer et suivre l’amélioration des processus ITIL ;
* Participer activement à la gestion des incidents et problèmes : investigation et diagnostic menés en étroite collaboration avec l’ASP, définition de la solution de contournement et de la solution définitive, et rédaction d’une procédure/fiche descriptive avec le détail des actions menées en fin de résolution des incidents et problèmes ;
* S'assurer que la gestion des connaissances est bien au cœur des autres processus ITIL (demandes de services, incidents, problèmes, changements, etc.) ;
* S'assurer de la qualité, de la validité, de la cohérence et de l'organisation des informations présentes dans les bases de connaissances ;
* Garantir l'amélioration continue concernant les connaissances ;
* Réaliser des tableaux de bord des niveaux de services en vigueur (bilan, plan d’amélioration, gestion des risques…) ;
* Réaliser les comptes rendus d’activités ;
* Vérifier le bon maintien des éléments nécessaires à la certification ISO27001 et à l’application des gestions de services et de connaissances (Documentation, revues d’accès, tests de restauration, gestion des sauvegardes et traçage des incidents).

Le profil mobilisé pour réaliser la prestation P3 est le profil de gestionnaire de services et de connaissances.

En fonction des besoins de l’ASP en termes d’assistance à la chefferie de projet dans le cadre de la prestation P3, le titulaire mobilise le profil Chef de Projet.

Les missions afférentes aux 2 profils mobilisés sont décrites dans le CCTP de l’accord cadre.

## P4 : Astreintes en heures non ouvrées de 18h à 08h le lendemain

Cette prestation vise à mettre à disposition de l’ASP un ou plusieurs profils du titulaire afin :

* d’effectuer un support d’astreinte (par téléphone ou SMS) ;
* d’effectuer éventuellement des interventions sur le SI de l’ASP, en cas de nécessité, par le biais de la prestation P6.

Le titulaire est tenu d’intervenir sur les périmètres d’activités liés au marché subséquent 1, sur la plage en heures non ouvrées de 18h à 08h.

Le délai de prévenance de la prestation P4 est de 4 heures ouvrées.

Les profils mobilisés pour réaliser la prestation P4 sont les suivants :

* Technicien d’exploitation ;
* Analyste d’exploitation ;
* Expert d’exploitation ;
* Administrateur d’exploitation ;
* Chef de Projet ;
* Gestionnaire de Services et de Connaissances.

Les missions afférentes aux 6 profils mobilisés sont décrites dans le CCTP de l’accord cadre.

## P5 : Astreintes en heures non ouvrées de 08h à 18h

Cette prestation vise à mettre à disposition de l’ASP un ou plusieurs profils du titulaire afin :

* d’effectuer un support d’astreinte (par téléphone ou SMS) ;
* d’effectuer éventuellement des interventions sur le SI de l’ASP, en cas de nécessité, par le biais de la prestation P7.

Le titulaire est tenu d’intervenir sur les périmètres d’activités liés au marché subséquent 1, sur la plage en heures non ouvrées de 08h à 18h.

Le délai de prévenance de la prestation P5 est de 4 heures ouvrées.

Les profils mobilisés pour réaliser la prestation P5 sont les suivants :

* Technicien d’exploitation ;
* Analyste d’exploitation ;
* Expert d’exploitation ;
* Administrateur d’exploitation ;
* Chef de Projet ;
* Gestionnaire de Services et de Connaissances.

Les missions afférentes aux 6 profils mobilisés sont décrites dans le CCTP de l’accord cadre.

## P6 : Interventions en heures non ouvrées par tranche d’une heure de 18h à 08h le lendemain

Cette prestation correspond à une intervention du titulaire sur le SI de l’ASP, suite à une alerte pendant une astreinte ou si l’intervention est programmée à l’avance (intervention technique planifiée).

Le délai de prévenance de l’intervention technique planifiée est de 4 heures ouvrées.

A la fin de l’intervention, le titulaire rédige un compte rendu d’intervention et met à jour le ticket.

Les profils mobilisés pour réaliser la prestation P6 sont les suivants :

* Technicien d’exploitation ;
* Analyste d’exploitation ;
* Expert d’exploitation ;
* Administrateur d’exploitation ;
* Chef de Projet ;
* Gestionnaire de Services et de Connaissances.

Les missions afférentes aux 6 profils mobilisés sont décrites dans le CCTP de l’accord cadre.

## **P7 : Interventions en heures non ouvrées par tranche** d’une heure **de 08h à 18h**

Cette prestation correspond à une intervention du titulaire sur le SI de l’ASP, suite à une alerte pendant une astreinte ou si l’intervention est programmée à l’avance (intervention technique planifiée).

Le délai de prévenance de l’intervention technique planifiée est de 4 heures ouvrées.

A la fin de l’intervention, le titulaire rédige un compte rendu d’intervention et met à jour le ticket.

Les profils mobilisés pour réaliser la prestation P7 sont les suivants :

* Technicien d’exploitation ;
* Analyste d’exploitation ;
* Expert d’exploitation ;
* Administrateur d’exploitation ;
* Chef de Projet ;
* Gestionnaire de Services et de Connaissances.

Les missions afférentes aux 6 profils mobilisés sont décrites dans le CCTP de l’accord cadre.

## P8 : Prestations complémentaires relatives à l’étude de processus/activités liées à l’industrialisation et à l’exploitation des applications

Ces prestations permettent de répondre ponctuellement à des besoins d’étude de processus/activités liés à l’industrialisation et à l’exploitation des applications non compris dans les prestations P1 à P7.

Chaque prestation fait l’objet d’une expression de besoin, d’un bon de commande et d’un devis.

Le périmètre d’intervention est défini avec engagement de service emportant obligation de résultat garanti par la mise en œuvre de moyens techniques et organisationnels permettant de réaliser les prestations selon des démarches industrielles.

L’ASP fournit une expression de besoin ou une spécification qui fait l’objet d’un chiffrage, d’un planning et d’une réalisation par le titulaire. Les prestations se font donc forfaitairement à partir du devis proposé par le titulaire et accepté par l’ASP.

Le délai de prévenance des prestations P8 est de 7 jours ouvrés.

Les profils et compétences techniques requises sont celles mentionnées dans le CCTP de l’accord-cadre, toutes autres ressources/compétences nécessaires à la bonne exécution de la prestation étant laissées à l’appréciation du titulaire comme par exemple la planification des travaux, le pilotage et l’encadrement d’une équipe de développement et/ou de conception, la définition de l’architecture…

Les livrables et missions sont précisés dans l’expression des besoins transmise par l’ASP au titulaire ; ces derniers étant retransmis, validés et potentiellement complétés dans le devis puis dans le bon de commande.

A titre d’exemple, voici quelques prestations pouvant rentrer dans le périmètre de la P8 :

* audit ;
* études de migration de services ;
* études et ingénierie ;
* cadrage et conception ;
* migration de documentations/procédures d’un outil à un autre ;
* mise en place d’un outil complexe tel qu’un outil d’hypervision.

Le titulaire réalise les travaux commandés avant la livraison à l’ASP.

Les modalités de vérification et de validation de la prestation sont décrites à l’article 15 du CCAP de l’accord-cadre.

Cette prestation est soumise aux niveaux de service et indicateurs associés décrits dans le bon de commande émis au titulaire.

La prestation P8 peut être réalisée dans les locaux du titulaire ou dans les locaux de l’ASP, cela est précisé lors de l’expression de besoin établie au préalable.