

Direction du Numérique et des Systèmes d’Information

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

|  |  |
| --- | --- |
| Marché subséquent n°2 à l’accord-cadre MP24-25 | |
| **24MP25S02** | Supervision et Exploitation sur procédures en Centre de Service 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](#_Toc179367223)

[L’ACHETEUR 6](#_Toc179367224)

[Article 1. Présentation du SEDO 7](#_Toc179367225)

[Article 2. Dispositions administratives 7](#_Toc179367226)

[2.1 Objet du marché subséquent et contexte d’intervention 7](#_Toc179367227)

[2.2 Pièces constitutives du marché subséquent 7](#_Toc179367228)

[2.3 Durée du marché subséquent 7](#_Toc179367229)

[2.4 Forme du marché subséquent 8](#_Toc179367230)

[2.5 Prix du marché subséquent 8](#_Toc179367231)

[2.5.1 Contenu des prix 8](#_Toc179367232)

[2.5.2 Modalités de calcul et périodicité de la révision des prix 8](#_Toc179367233)

[2.5.3 Régime financier et régime des paiements propres au présent marché subséquent 8](#_Toc179367234)

[2.6 Obligations du titulaire 8](#_Toc179367235)

[2.7 Modalités d’engagement des prestations 9](#_Toc179367236)

[2.8 Clause sociale d’insertion 9](#_Toc179367237)

[2.9 Propriété intellectuelle 9](#_Toc179367238)

[2.10 Vérification et admission 9](#_Toc179367239)

[2.11 Protection des données à caractère personnel 9](#_Toc179367240)

[2.12 Clauses de sécurité 9](#_Toc179367241)

[2.13 Garantie 9](#_Toc179367242)

[2.14 Pénalités 9](#_Toc179367243)

[2.15 Prestations supplémentaires 9](#_Toc179367244)

[Article 3. Dispositions techniques de réalisation et exigences générales 10](#_Toc179367245)

[3.1 Modalités de fourniture des prestations 10](#_Toc179367246)

[3.2 Outil de ticketing et outil de gestion documentaire 10](#_Toc179367247)

[3.3 Outils de supervision des applications et services 10](#_Toc179367248)

[3.4 Principe d’amélioration continue et devoir de conseil 11](#_Toc179367249)

[3.5 Exigences générales 11](#_Toc179367250)

[3.5.1 Exigences sur les langues 11](#_Toc179367251)

[3.5.2 Exigences réglementaires de confidentialité, sécurisation des données et environnement de travail applicables au titulaire et sous-traitants 11](#_Toc179367252)

[3.5.3 Exigences sur la localisation du Centre de Services 12](#_Toc179367253)

[Article 4. Prestation(s) attendue(s) 12](#_Toc179367254)

[4.1 Préambule 12](#_Toc179367255)

[4.2 P0 : Phase d’initialisation du marché 12](#_Toc179367256)

[4.2.1 Objectif de la prestation 12](#_Toc179367257)

[4.2.2 Descriptif de la prestation 13](#_Toc179367258)

[4.2.2.1 Le Plan d’Assurance Qualité (PAQ) 13](#_Toc179367259)

[4.2.2.2 Le Plan d’Assurance Sécurité (PAS) 14](#_Toc179367260)

[4.2.2.3 Le Plan de réversibilité et référentiel documentaire de réversibilité 14](#_Toc179367261)

[4.2.3 Etapes de la phase d’initialisation 14](#_Toc179367262)

[4.2.3.1 Phase de prise de connaissance du périmètre et documentation 15](#_Toc179367263)

[4.2.3.2 Phase de formation - monitorat passif 15](#_Toc179367264)

[4.2.3.3 Phase de monitorat actif 15](#_Toc179367265)

[4.2.4 Livrables 15](#_Toc179367266)

[4.3 P1 : Supervision des services, applications et systèmes en centre de service en jours ouvrés de 07h00 à 19h00 16](#_Toc179367267)

[4.3.1 Eléments complémentaires 17](#_Toc179367268)

[4.3.2 Volumétrie 17](#_Toc179367269)

[4.3.3 Contact entre l’ASP et le titulaire 18](#_Toc179367270)

[4.3.4 Niveaux de service (SLA) 18](#_Toc179367271)

[4.4 P2 : Supervision des services, applications et systèmes en centre de service de 19h00 à 07h00 18](#_Toc179367272)

[4.5 P3 - Supervision des services, applications et systèmes en centre de service en jours non ouvrés de 07h00 à 19h00 19](#_Toc179367273)

[4.6 P4 - Réalisation de travaux d’exploitation N1 sur consignes en centre de service en jours ouvrés de 08h00 et 18h00 19](#_Toc179367274)

[4.6.1 Niveaux de service (SLA) 20](#_Toc179367275)

[4.7 P5 - Pilotage et suivi de la prestation 20](#_Toc179367276)

[4.7.1 Principes généraux de gouvernance 20](#_Toc179367277)

[4.7.2 Comité de suivi opérationnel (COSUI) 21](#_Toc179367278)

[4.7.3 Comité de pilotage (COPIL) 22](#_Toc179367279)

[4.7.4 Comité stratégique (COSTRAT) 22](#_Toc179367280)

[4.7.5 Niveaux de service (SLA) 23](#_Toc179367281)

[4.8 P6 : Prestation de Réversibilité / Transférabilité 23](#_Toc179367282)

[4.8.1 Objectifs de la prestation 23](#_Toc179367283)

[4.8.2 Description de la prestation 24](#_Toc179367284)

[4.8.2.1 Phase 1 : planification et initialisation 24](#_Toc179367285)

[4.8.2.2 Phase 2 : formation 24](#_Toc179367286)

[4.8.2.3 Phase 3 : observation 25](#_Toc179367287)

[4.8.2.4 Phase 4 : infogérance sous contrôle 25](#_Toc179367288)

[4.8.3 Livrables 25](#_Toc179367289)

**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 | 300 000 | 360 000 |
| Montant maximum | 3 000 000 | 3 600 000 |

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 :

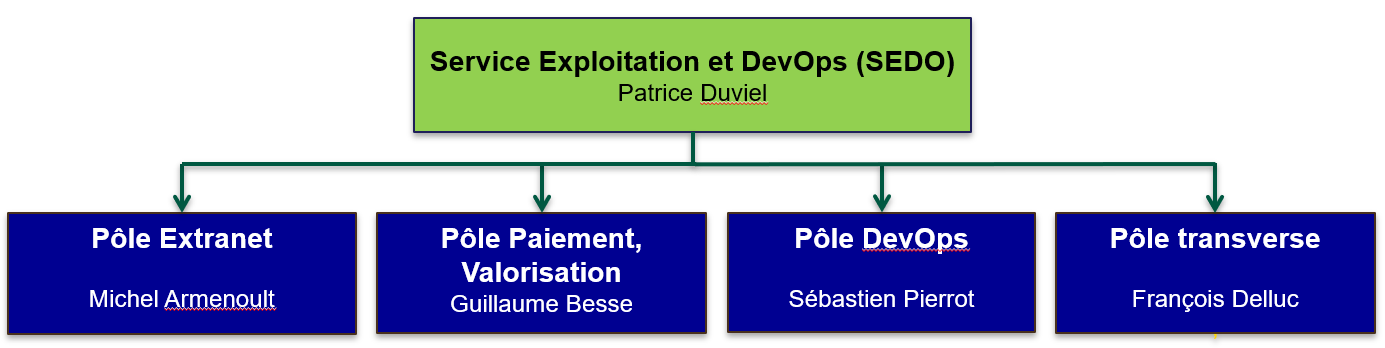
|  |  |
| --- | --- |
| Monsieur le Secrétaire général de l’ASP  2 rue du Maupas – 87 040 Limoges cedex |  |

* 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 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 la supervision et l’exécution, sur procédure, des demandes de travaux de niveau 1 concernant le Système d’Information de l’ASP, réalisées en Centre de Service Externalisé.

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 dûment rempli et signé et ses annexes :

* Annexe financière complétée (BPU et DPGF),
* Annexes techniques DNSI

1. L’offre de l’accord-cadre du Titulaire et ses annexes éventuelles.
2. 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 **mono-attributaire** et attribué à un seul opérateur économique. Il fixe toutes les conditions d’exécution des prestations. Il est exécuté au fur et à mesure de l’émission de bons de commandes par l’ASP.

Il comprend 7 prestations :

* P0 : Phase d’initialisation du marché ;
* P1 : Supervision des services, applications et systèmes en centre de service en jours ouvrés de 07h00 à 19h00 ;
* P2 : Supervision des services, applications et systèmes en centre de service de 19h00 à 07h00 ;
* P3 : Supervision des services, applications et systèmes en centre de service en jours non ouvrés de 07h00 à 19h00 ;
* P4 : Réalisation de travaux d’exploitation N1 sur consignes en centre de service en jours ouvrés de 08h00 et 18h00 ;
* P5 : Pilotage et suivi de la prestation ;
* P6 : Prestation de Réversibilité / Transférabilité.

Les prestations P0 à P6 sont des prestations à engagement de résultat. Toutes les compétences et ressources nécessaires à leur bonne exécution sont laissées à l’appréciation du titulaire, comme par exemple la planification des travaux, le pilotage et l’encadrement des équipes…

## Prix du marché subséquent

Le marché est conclu à prix forfaitaires et définitifs, sur la base de la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF), elle-même établie grâce au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) de l’Annexe financière du présent marché subséquent.

* + 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 intervenants chargés de la réalisation des prestations attendues, les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations.

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

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

L’article 9.5 du CCAP de l’accord-cadre s’applique.

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

L’article 20.7 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 ressources proposées, du matériel et de la documentation.

## Modalités d’engagement des prestations

En fonction de ses besoins, l’ASP passe commande du nombre d’unités d’œuvres (UO) souhaité pour chacune des prestations éligibles.

## 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.

En complément et de façon spécifique à ce marché subséquent, des pénalités complémentaires sont listées à l’article 4 relatif aux spécifications techniques.

## 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 et exigences générales

Pour réaliser ses missions, l’ASP souhaite pouvoir s’appuyer sur un Centre de Services externalisé en capacité de réaliser les prestations faisant l’objet de ce marché.

Le dispositif mobilisé par le titulaire permet d’assurer des prestations de supervision et d’exécution, sur procédure, des demandes de travaux de niveau 1, en garantissant la tenue des engagements de résultat, tant au niveau de la performance que de la qualité d’exécution. Dans ces conditions, l’organisation et les profils mobilisés pour réaliser les prestations forfaitaires par le titulaire sont conformes à son offre et doivent obligatoirement être communiqués à l’ASP.

La prestation concerne un périmètre initial à couvrir tel que présenté dans la DPGF. Si ce périmètre est amené à évoluer de façon significative (+/- 10%) à la hausse ou à la baisse, l’ASP doit, dans la mesure du possible, prévenir le titulaire au moins 1 mois à l’avance afin que celui-ci puisse ajuster son organisation pour répondre à l’évolution du besoin.

Le titulaire est chargé de suivre mensuellement les variations du nombre d'items à superviser. La facturation mensuelle sera ajustée en fonction de la moyenne du nombre d'items effectivement supervisés pendant le mois, permettant ainsi de déterminer le nombre d'unités d'œuvre à facturer.

## Modalités de fourniture des prestations

Le titulaire garde à sa charge :

* La fourniture et la configuration des équipements (poste de travail, moyens de communication, …) de son équipe en se conformant aux clauses de sécurité telles que décrites dans le CCAP;
* La « configuration » des accès aux environnements et outils d’ASP ;
* Les communications (réseau) entre les sites du titulaire et les sites d’ASP.

## Outil de ticketing et outil de gestion documentaire

L’ASP dispose de ses outils ITSM, utilisés pour la gestion des changements et des configurations, la gestion des demandes de changements ainsi que la gestion des incidents et problèmes.

L’ASP est responsable de l’administration fonctionnelle et du paramétrage des outils ITSM. Le titulaire doit utiliser les outils ITSM de l’ASP dans le cadre des prestations du marché.

L’ASP utilise les outils de gestion documentaire qui regroupent l’ensemble de la documentation accessibles aux utilisateurs et aux acteurs du support informatique de l’ASP.

Dans le cadre du présent marché, le titulaire contribue à l’enrichissement et à l’actualisation de la base de connaissances pour le périmètre des prestations de niveau 1.

A titre indicatif, voici une liste d’objectifs qui incombent au titulaire:

* Partager les meilleures pratiques et le savoir-faire pour mener à bien les interventions ;
* Informer et aider à la prise de décision : le titulaire, en contact direct avec les évènements observés, fournit une analyse pertinente des données ;
* Réduire les cycles de décisions grâce à la mise à disposition immédiate des «meilleures pratiques» et des connaissances spécifiques de niveau 1 via les outils de partage ;
* Développer la capacité d’apprentissage au sein de l’équipe du titulaire : faciliter et accélérer la formation des nouveaux arrivants ;
* Valider les procédures écrites par le niveau 2 de l’ASP et les diffuser au sein de son équipe.

## Outils de supervision des applications et services

L’activité de supervision consiste à surveiller l’état de fonctionnement et la performance des applications et services du périmètre confié et à détecter et à enregistrer tout événement anormal dans le but de garantir le niveau de qualité et la continuité des services.

L’ASP met à disposition du titulaire son outil de supervision et les droits d’accès associés pour les intervenants du centre de service du titulaire.

## Principe d’amélioration continue et devoir de conseil

L’ASP attend que le titulaire apporte son savoir-faire, ses conseils et les recommandations pour améliorer les niveaux de service et ainsi accroître la productivité de chaque prestation.

Le titulaire effectue ses prestations dans le cadre d’obligations de résultat quant aux délais et quant à la qualité de ses services et livraisons.

Sur la base des indicateurs de qualité de service et de son expérience dans la mise en œuvre des processus déployés, le titulaire propose, à l’issue de chaque année, un plan de progrès en vue d’améliorer sa performance technique mais également pour confirmer la pertinence des SLA en fonction des évolutions de contexte.

L’ASP attache une haute importance à la mise en œuvre et au suivi d’un plan d’amélioration continue des prestations sur l’ensemble du périmètre confié.

L’enjeu majeur est de conserver la présente qualité de service, tout en introduisant une optimisation des opérations d’exploitation (ressources, processus, industrialisation) et une plus grande capacité d’adaptation et d’évolution des prestations.

Les principaux objectifs associés à la qualité de service et au plan d’amélioration continue sont les suivants:

* Tenir les engagements quant au respect des niveaux de services définis dans le présent CCP ([Indicateurs et niveaux de services](https://onlyoffice.asp-public.fr/7.3.3-49/web-apps/apps/documenteditor/main/index_loader.html?_dc=7.3.3-49&lang=fr&customer=ONLYOFFICE&frameEditorId=placeholder&compact=true&parentOrigin=https://my.asp-public.fr#_Indicateurs_et_niveaux) aux paragraphes 4.3.4, 4.6.1 et 4.7.3) ;
* Identifier et proposer à la mise en œuvre des améliorations de services (analyse des tickets récurrents, automatisation des tâches, industrialisation, mise en place de processus lean etc.) ;
* Réduire le volume d’incidents et d’interruptions de service par des actions curatives à proposer dans le plan d’amélioration continue.

Le titulaire présente en COPIL, le suivi de l’avancement de la mise en œuvre du plan d’amélioration continue et les mesures des bénéfices.

## Exigences générales

* + 1. Exigences sur les langues

La langue applicable pour la réalisation des prestations (échanges, communication, production des livrables) est le français. Le personnel du titulaire doit, selon le cadre européen de référence pour les langues (CECRL), posséder un niveau minimum de maîtrise de la langue française de niveau C1 (niveau autonome).

L'ensemble des livrables documentaires, techniques et fonctionnels produits dans le cadre du présent marché est rédigé en français.

* + 1. Exigences réglementaires de confidentialité, sécurisation des données et environnement de travail applicables au titulaire et sous-traitants

En complément de l’article 29 du CCAP de l’accord-cadre, les modalités suivantes s’appliquent pour ce marché subséquent.

Dans le cadre du présent marché, le titulaire devra fournir une description détaillée des mesures mises en place pour assurer la sécurité des systèmes d'information et des infrastructures physiques liées à l'exécution des prestations. Il devra également démontrer que ces dispositifs de sécurité sont conformes aux normes en vigueur et adaptés à la nature des prestations et aux enjeux de sécurité du marché.

Cette description devra, entre autres, comprendre :

* Un dossier de sécurité, une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI), ainsi qu’un programme de sensibilisation à la sécurité destiné à l’ensemble de ses employés ;
* Les dispositifs de protection contre les cybermenaces (pare-feux, antivirus, systèmes de détection des intrusions, etc.) ;
* Les dispositifs de protection contre les incendies ;
* Le détail des mesures de sécurité physique mises en place sur les sites de travail, incluant la protection contre les intrusions, la vidéosurveillance, et le contrôle d’accès aux locaux.

Les mesures suivantes doivent être mises en application :

* L'accès aux locaux utilisés pour les activités en lien avec le périmètre ASP devra être contrôlé de manière stricte, via badge, digicode, ou tout autre dispositif sécurisé ;
* L’accès aux baies réseaux doit être restreint et réservé exclusivement à son personnel ou à ses sous-traitants habilités ;
* Aucun stockage des données relatives à l’ASP ne devra être effectué sur l’infrastructure du titulaire ;
* Le titulaire devra indiquer qu'un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) a été nommé pour superviser ces aspects de sécurité.

Le titulaire présente deux types de scénarios en termes d’environnement de travail au sein de son centre de services :

* Centre de services avec des intervenants « mutualisés » et une séparation logique du réseau dédié aux prestations ASP. Par « mutualisé », il est entendu un intervenant travaillant pour plusieurs clients dont l’ASP.
* Centre de services avec des intervenants « mutualisés » ou « dédiés », avec une séparation logique du réseau dédié aux prestations ASP **ET** un espace de travail cloisonné et accessible uniquement aux intervenants habilités à travailler avec l’ASP.
  + 1. Exigences sur la localisation du Centre de Services

Le titulaire doit exécuter les prestations du présent marché dans un État membre de l'Union européenne, dispositif de Plan de Reprise d'Activité (PRA) inclus.

Cette exigence repose sur les impératifs suivants :

* Conformité avec la réglementation européenne sur la protection des données : La localisation du Centre de Services dans un État membre de l’UE garantit le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD), offrant ainsi un cadre juridique homogène et compatible avec les exigences de l’ASP en matière de protection des données personnelles. Le respect de la réglementation européenne assure un niveau de protection uniforme, quel que soit l'État membre, minimisant ainsi les risques juridiques.
* Souveraineté des données : La localisation dans l'UE permet de protéger les données critiques de l'ASP contre toute ingérence de pays tiers. Les prestataires sont soumis aux régulations européennes, qui interdisent, sauf conditions très strictes, le transfert de données vers des pays hors de l'Union européenne qui ne garantissent pas un niveau de protection adéquat des données. De plus, cette localisation protège les données contre les législations extraterritoriales.
* Réduction des risques : Les centres de services situés dans l'UE sont tenus de respecter les normes européennes de sécurité, telles que la directive NIS, et doivent être capables de mettre en œuvre des Plans de Reprise d’Activité (PRA) et des Plans de Continuité d’Activité (PCA), afin de garantir la continuité des services critiques pour l’ASP. En cas d’incident, ces centres doivent être capables de répondre rapidement et efficacement tout en assurant la protection des données.

Cette localisation permet également de garantir que toutes les interventions, y compris les mesures correctives en cas d'incidents de sécurité, respectent les engagements contractuels et les normes en vigueur, en particulier ISO 27001.

Toute modification de la localisation devra être signalée à l'ASP avec un préavis minimum d'un mois, et ne pourra intervenir qu'après validation de l'ASP, afin d'assurer la conformité des nouvelles installations avec ces exigences de sécurité et de protection des données.

Prestation(s) attendue(s)

## Préambule

Les prestations consistent à assurer, sous la forme d’unités d’œuvre, la supervision des applications et services mis à disposition par l’établissement ainsi que la réalisation de travaux d’exploitation sur consignes depuis le Centre de Service basé dans les locaux du titulaire.

## P0 : Phase d’initialisation du marché

* + 1. Objectif de la prestation

Cette prestation a pour objectif la mise en œuvre de toutes les actions permettant au titulaire repreneur d’assurer la pleine maîtrise de l’ensemble des activités et engagements du présent marché.

Au regard des enjeux, cette phase de reprise est sensible pour les activités de l’ASP. Une attention très particulière est portée sur cette prestation par l’ASP pour sécuriser les délais, la bonne reprise de l’ensemble des composants du marché et la capacité du titulaire.

Il est attendu de la part du titulaire repreneur des propositions permettant de garantir cette pleine maîtrise, sans discontinuer la qualité du service rendu.

Ces opérations sont réalisées par le titulaire repreneur dans un délai maximum de 2 mois à compter de sa notification ou de la date indiquée dans la lettre de notification. Cette période est inextensible, et le titulaire assure lui-même toutes les tâches de sécurisation nécessaires aux entraînements et aux répétitions de préparation de la phase de bascule.

La période de reprise s’achève par la bascule finale de responsabilité entre le titulaire sortant et le titulaire repreneur, la responsabilité incombant au titulaire sortant jusqu’à cette bascule.

Le personnel du titulaire repreneur travaille en collaboration quasi permanente avec le personnel d’exploitation du titulaire sortant pour prendre en compte l’environnement à gérer.

* + 1. Descriptif de la prestation

Suite à la notification du présent marché, le titulaire repreneur organise et anime une réunion de lancement, au cours de laquelle il fournit à l’ASP en particulier les éléments suivants:

* La liste des membres de son équipe en précisant les compétences, rôles et attributions de chacun pour la phase de prise en charge et la durée du marché ;
* La liste des documents et procédures dont il a besoin pour s’approprier le contexte des prestations et initialiser le référentiel documentaire de la prestation ;
* La présentation de la méthodologie retenue pour préparer et réaliser les prestations du marché ;
* Le rappel des niveaux de services sur lesquels il s’est engagé ;
* La liste des ateliers qu’il propose de conduire avec l’ASP et le titulaire sortant pour s’approprier le contexte technique et le périmètre des prestations ;
* Le planning prévisionnel de travail de la phase de prise en charge ;
* L’organisation des différents comités de suivi qu’il propose pour la phase de prise en charge.

Cette phase d’initialisation permet au titulaire de rédiger un rapport de synthèse comprenant a minima:

* Une première analyse critique du service délivré aux agents de l’ASP ainsi que des configurations existantes et des processus associés ;
* Une analyse de la documentation et des procédures existantes ;
* Une proposition, en complément des SLA, des indicateurs pertinents et reflétant clairement le service rendu. Ces indicateurs doivent permettre de mesurer l’ensemble du service rendu mais également d’identifier simplement les dysfonctionnements.

Le titulaire repreneur doit s’assurer que l’ensemble des outils dont il a besoin sont en place pour le démarrage des prestations P1, P2, P3, P4 et P5.

Le titulaire repreneur s’approprie les diverses consignes de sécurité (Clauses de sécurité du CCAP et du présent CCP) de l’ASP.

Le titulaire repreneur organise et anime une réunion de clôture de la phase d’initialisation, au cours de laquelle il fournit à l’ASP, en particulier, mais de manière non exhaustive, les versions mises à jour et validées des documents détaillés ci-après.

* + - 1. Le Plan d’Assurance Qualité (PAQ)

Sur la base de ses procédures qualité, le titulaire repreneur rédige un Plan d’Assurance Qualité adapté au contexte de l’ASP qui détaille la méthodologie, les processus et les modes opératoires utilisés pour répondre aux exigences de services de l’ASP. Ce document se doit d’être un document clair, succinct, opérationnel pour les équipes.

Le PAQ contient à minima :

* les plages horaires des différentes prestations ;
* le reporting mensuel type attendu pour l’analyse des indicateurs de suivi de la qualité des prestations fournies par le titulaire repreneur ;
* le suivi évolutif de l’activité des prestations ;
* les interlocuteurs, avec leurs coordonnées précises, du titulaire repreneur, de l’ASP et des autres intervenants ;
* le mode de fonctionnement des différents comités ;
* la procédure de demandes de travaux (Fiches Analytiques, demande de travail occasionnel…) y compris la phase de restitution des résultats ;
* la procédure de vérifications par l’ASP des résultats des travaux réalisés par le titulaire repreneur ;
* la procédure de gestion des incidents et la procédure d’escalade ;
* l’organisation mise en place par le titulaire repreneur pour assurer la continuité du service, notamment en cas d’indisponibilité de l’un des membres de l’équipe du titulaire repreneur ;
* les procédures et méthodes mises en place par le titulaire repreneur ;
* les normes de présentation des documents et la procédure de mise à jour de la documentation ;

La présentation du PAQ, faite lors de la réunion de clôture de la phase de prise en charge, permet au titulaire de présenter :

* Sa vision aboutie des solutions techniques et outils qui lui permettent d’atteindre et/ou de dépasser les exigences de services fixées par l’ASP ;
* Sa vision de l’organisation, des flux et échanges avec l’ASP qui démontre qu’il a parfaitement assimilé les méthodes avec lesquelles il va collaborer avec l’ASP.

Ce Plan d’Assurance Qualité est un document contractuel mis à jour au fil de l’eau, et au minimum une fois par an.

* + - 1. Le Plan d’Assurance Sécurité (PAS)

Le Plan d’Assurance Sécurité, rédigé et fourni par le titulaire repreneur, est un document contractuel qui décrit l'ensemble des dispositions spécifiques que le titulaire repreneur s'engage à mettre en œuvre pour garantir le respect des exigences de sécurité de l’ASP.

Il contient a minima les informations suivantes :

* L’organisation mise en place par le titulaire repreneur pour gérer les services de sécurité ;
* La méthodologie retenue par le titulaire repreneur pour déployer les services de sécurité ;
* Le processus de mise en œuvre du plan de continuité d’activité au Centre de Services ;
* Le processus de mise en œuvre du plan de reprise d’activité et son retour en mode d'activité nominale au Centre de Services ;
* Les responsabilités du titulaire repreneur représenté par son RSSI ;
* La matrice de couverture des exigences de sécurité de l’ASP ;
* Une première analyse des risques de sécurité ;
* Les commentaires éventuels.

Ce Plan d’Assurance Sécurité, présenté à l’article 29.7 du CCAP, est mis à jour une fois par an a minima, et actualisé autant que de besoin.

* + - 1. Le Plan de réversibilité et référentiel documentaire de réversibilité

Le Plan de réversibilité, rédigé et fourni par le titulaire repreneur, est un document contractuel qui décrit l'ensemble des dispositions spécifiques que le titulaire s'engage à mettre en œuvre pour restituer à l’ASP tout ou partie du périmètre des services confiés.

Il contient a minima les informations suivantes :

* Le planning de la réversibilité ;
* Le périmètre de la réversibilité ;
* Les rôles et responsabilités du titulaire et de l’ASP ;
* L’organisation de la réversibilité ;
* Les livrables de la réversibilité ;
* La recette de la réversibilité.

Ce Plan de Réversibilité, annexé au marché, est mis à jour au minimum une fois par an. Initialisé en phase de prise en charge à partir des documents collectés auprès de l’ASP. Il est enrichi par le titulaire repreneur et mis à jour durant toute la période des prestations pour garantir un état de réversibilité permanent. Le référentiel documentaire de réversibilité est un ensemble de documents opérationnels.

* + 1. Etapes de la phase d’initialisation

Cette phase d’initialisation se décompose en 3 étapes décrites ci-dessous :

* + - 1. Phase de prise de connaissance du périmètre et documentation

Le titulaire repreneur met en place son dispositif organisationnel et prend connaissance :

* Des documents de présentation des processus opérationnels et des outils associés ;
* Des documents de présentation des processus de support et de pilotage ;
* Des indicateurs et seuils relatifs à toutes les activités du périmètre objet du marché ;
* De toute documentation nécessaire à bonne exécution du présent marché.

La durée de cette phase ne peut excéder 10 jours ouvrés suivant la clôture de la réunion de lancement du marché.

* + - 1. Phase de formation - monitorat passif

Le titulaire repreneur participe à des potentiels ateliers fonctionnels et techniques de prise de connaissance réalisés par le titulaire sortant et s’assure du suivi de prise de connaissance par ses divers intervenants au Centre de Service.

La durée de cette phase ne peut excéder 15 jours ouvrés.

* + - 1. Phase de monitorat actif

Le titulaire repreneur prend progressivement en charge l’ensemble des activités du périmètre objet du marché, notamment a minima le traitement des demandes/incidents, et ce, sous le contrôle du titulaire sortant.

La durée de cette phase ne peut excéder 15 jours ouvrés.

* + 1. Livrables

Le titulaire repreneur remet les livrables attendus suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Livrables** | **Délai en jour ouvré (JO)** | |
| **Remise des livrables** | **Correction éventuelle du Titulaire suite au retour de l’ASP** |
| Support de la réunion de lancement et de la réunion de clôture | 3 JO avant la réunion | 1 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Compte-rendu de la réunion de lancement et de la réunion de clôture | 5 JO après la réunion | 2 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Les processus de coordination et les modalités d’interaction retenus entre le titulaire repreneur et l’ASP | T0 + 5 JO | 2 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Les procédures d’escalade | T0 + 5 JO | 2 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| La description de l’ensemble des conditions et prérequis nécessaires à la bonne exécution du marché | T0 + 7 JO | 2 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| La présentation détaillée de l’organisation et des moyens techniques et humains mis en place pour assurer l’ensemble des prestations P1 à P5 | T0 + 7 JO | 2 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| La liste des compétences constituant son équipe et les rôles et attributions de chacune | T0 + 7 JO | 2 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Le planning prévisionnel de travail et de la comitologie | T0 + 7 JO | 2 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Les procédures et modes opératoires pour réaliser les prestations | T0 + 10 JO | 2 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| La méthodologie retenue pour préparer et réaliser les prestations du marché | T0 + 10 JO | 2 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Version définitive des Indicateurs de niveaux de services | T0 + 20 JO | 5 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Les trames des tableaux de bord fournis lors des divers comités | T0 + 20 JO | 5 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Le bilan de l’état des lieux | T0 + 20 JO | 2 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Version définitive du PAQ | T0 + 40 JO | 5 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Version définitive du PAS | T0 + 40 JO | 5 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Version définitive du plan de réversibilité | T0 + 40 JO | 5 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |

*(T0 : date de réception du bon de commande de la phase d’initialisation)*

## P1 : Supervision des services, applications et systèmes en centre de service en jours ouvrés de 07h00 à 19h00

Cette prestation constitue le point d’entrée principal pour les activités de supervision et correspond au niveau 1.

La supervision inclut le contrôle de l’ensemble des ressources permettant de garantir le bon fonctionnement du service, avec en particulier :

* La surveillance de l'apparition d'événements critiques ou inconnus dans la console de l'outil de supervision Icinga ;
* La surveillance de l'apparition de traitements au statut "incidenté" ou "horaire dépassé" dans la console Univiewer de l'ordonnanceur $Universe ;
* La surveillance de l'apparition d'erreurs dans des CR d'exécutions ;
* Le contrôle de l’état des applications les plus sensibles le matin (chaîne de paiement notamment) ;
* La fourniture des statistiques d’usage ;

La prise en compte d'un évènement (ou alarme) doit être effectuée dans les 15 minutes maximum après l'apparition de l'évènement.

Pour chaque évènement :

* Si des consignes de traitement de l'évènement existent, le titulaire doit les appliquer.
* Si aucune consigne particulière n'est associée à l'événement, le titulaire doit créer un ticket d'incident.

Si l'évènement a donné lieu à la création d'un incident, celui-ci doit être pris en compte immédiatement.

Le titulaire effectue un premier diagnostic ainsi que des actes techniques permettant le retour au bon fonctionnement du système suite à la survenance d’un incident. Il comprend :

* L’enregistrement des incidents constatés.
* L’évaluation de la criticité et/ou priorité
* L’analyse de l’incident à travers des procédures ;
* La gestion des incidents de niveau 1 et l’escalade vers le niveau 2 ou 3 en cas de nécessité ;
* Le redémarrage des services ;
* La relance des batchs en erreur ;
* Le suivi du retour au bon fonctionnement ;
* L’exécution des batchs si besoin ;
* Le lancement de scripts si besoin.

Pour chaque incident :

* Si une procédure de reprise sur incident existe, celle-ci doit être achevée dans un délai de 30 minutes maximum à compter de la prise en compte de l’incident.
* Si la procédure est inopérante ou si aucune procédure de reprise sur incident n’existe, le ticket doit être escaladé dans un délai maximum de 5 minutes.
  + 1. Eléments complémentaires

Le titulaire doit également fournir également à l’ASP un état de la production tous les matins à 08 heures.

En cas de survenance d’un sinistre majeur et/ou plusieurs alarmes/incidents simultanés, le titulaire doit créer un seul ticket et le signaler aux responsables de l’exploitation de l’ASP. Ces derniers fournissent par la suite des consignes à suivre.

* + 1. Volumétrie

Voici ci-dessous quelques éléments de volumétrie liés à la supervision :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Type d’item supervisé | Nombres d’items moyens supervisés | Moyenne mensuelle du nombre d’incidents |
| Hôtes | 300 | Entre 300 et 500 |
| Services | 3 500 |
| Batchs | 2700 (pour 90 000 exécutions) |
| CR d’exécution | 30 CR par mois |

Un item supervisé correspond soit :

* A un hôte ou service en supervision sur Icinga ;
* A un traitement de batch (Par exemple une uproc dans $Universe) ;
* A la réception d’un CR d’exécution par email.

A ce jour, le nombre total d’items supervisés est d’environ 6 500.

L’ASP prévoit de commander un volume mensuel initial de 7 000 items à superviser et, si besoin, des tranches complémentaires de 1 000 items.

* + 1. Contact entre l’ASP et le titulaire

Le centre de services du titulaire peut être contacté par l’équipe de l’ASP en charge du pilotage de la prestation via :

* Le téléphone et/ou mail : les modalités sont définies lors de la réunion de lancement du marché ;
* L’outil de gestion des tickets de l’ASP.

En complément, le titulaire doit mettre à disposition de l’ASP un Single Point Of Contact (SPOC) joignable par téléphone sur la plage de service de la prestation P1, avec dans un délai de décroché de l’appel ou de rappel d’une heure maximum.

A titre d’information, le périmètre supervisé, les outils ainsi que les procédures de reprise sur incident sont susceptibles d’évoluer au cours du marché.

* + 1. Niveaux de service (SLA)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Engagement mensuel** | **Définition** | **Valeur attendue** | **Pénalités** |
| Taux décroché sous l’heure (SPOC) | Nb d’appels téléphoniques pris en charge / Nb total d’appels reçus au SPOC. | 100% | 500€ par heure de retard |
| Taux d’événements pris en compte dans les délais de 15 minutes maximum | Nb d’évènements pris en charge dans les délais de 15 min / Nb total d’évènements | 95% | 100€ par tranche de 1%\* |
| Taux d’incidents résolus dans les délais de 30 minutes maximum par le N1 si une procédure existe | Nb d’incidents résolus sur procédure dans les délais de 30 minutes / Nb total d’incidents sur procédure | 95% | 100€ par tranche de 1%\* |
| Taux d’incidents escaladés dans les délais de 5 minutes maximum par le N1 | Nb d’incidents escaladés dans le délai de 5 minutes / Nb total d’incidents escaladés | 95% | 100€ par tranche de 1%\* |
| Qualité de saisie des incidents (Tous les champs saisis correctement) | Nb de tickets saisis correctement / Nb total d’incidents | 95% | 100€ par tranche de 1%\* |
| Taux de respect d’une procédure, d’une règle ou politique | Nb de procédure, de règle ou politique respectée | 100% | 500€ |

\* les pénalités de 100€ par tranche de 1% en dessous du seuil attendu sont appliquées dans la limite de 500€ par mois.

## P2 : Supervision des services, applications et systèmes en centre de service de 19h00 à 07h00

Dans le cadre de cette prestation P2 réalisée en centre de services de 19h à 07h, le titulaire assure des activités similaires à la prestation P1 (article 4.3).

En complément des actions demandées dans la prestation P1, le titulaire peut être amené à contacter des intervenants de l’ASP en astreinte. La liste du personnel en astreinte est communiquée avant le début de la prestation P2.

L’ASP déclenche cette prestation P2 avec un délai de prévenance de 4 heures ouvrées avant le début de ladite prestation.

A l’issue de l’éventuelle astreinte, le titulaire rédige un compte rendu d’intervention précisant a minima les dates et heures d’enclenchement de l’astreinte et la référence du ticket créé.

Les SLA définis dans le cadre de la prestation P1 s’appliquent également à cette prestation P2.

## P3 - Supervision des services, applications et systèmes en centre de service en jours non ouvrés de 07h00 à 19h00

Dans le cadre de cette prestation P3 réalisée en centre de services en jours non ouvrées de 07h à 19h, le titulaire assure des activités similaires à la prestation P1 (article 4.3).

En complément des actions demandées dans la prestation P1, le titulaire peut être amené à contacter des intervenants de l’ASP en astreinte. La liste du personnel en astreinte est communiquée avant le début de la prestation P3.

L’ASP déclenche cette prestation P3 avec un délai de prévenance de 4 heures ouvrées avant le début de ladite prestation.

A l’issue de l’éventuelle astreinte, le titulaire rédige un compte rendu d’intervention précisant a minima les dates et heures d’enclenchement de l’astreinte, et la référence du ticket crée.

Les SLA définis dans le cadre de la prestation P1 s’appliquent également à cette prestation P3.

## P4 - Réalisation de travaux d’exploitation N1 sur consignes en centre de service en jours ouvrés de 08h00 et 18h00

Cette prestation P4 consiste à traiter des demandes de travaux de niveau N1 qui sont cadrées, cataloguées et simples. Ces demandes sont réalisées à partir de procédures existantes détaillées produites par l’ASP et validées au préalable par le titulaire.

Ci-dessous une liste non exhaustive, à titre illustratif, de demandes que le titulaire peut avoir en charge :

* Lancement d’un traitement batch ;
* Mise en place d’un message sur la page d’accueil d’une application ;
* Fourniture de fichiers de logs ;
* Création de compte utilisateurs et/ou d’habilitations au travers d’une IHM ;
* Création de compte utilisateurs et/ou d’habilitations en masse en exécutant un script.

Les demandes sont adressées par les canaux suivants :

* Messagerie (via une liste de diffusion). Dans ce cas, un ticket sera créé par le titulaire pour tracer et suivre l’exécution de la demande ;
* Via l’outil de ticketing avec un groupe de travail dédié à l’exploitation de niveau N1.

Les demandes doivent être prises en compte dans un délai maximum d’une heure et doivent être finalisées dans un délai d’une heure à compter de leur prise en compte.

Il est attendu du titulaire, au titre de cette prestation, de :

* Prendre en charge les demandes de travaux transmis par l’ASP ;
* Assurer la bonne complétude des tickets au fil de l’exécution de la demande (prise en compte, exécution, clôture) ;
* Transmettre les données de reporting et de suivi des demandes de travaux (volume des demandes, en cours, traitées, délais de résolution, alertes éventuelles). Ces éléments de reporting et de pilotage sont traités dans le cadre de la prestation de pilotage et suivi de la prestation (article 4.7).

La liste des demandes ainsi que les procédures sont susceptibles d’évoluer dans le temps.

Voici ci-dessous quelques éléments de volumétrie liés aux demandes de travaux :

|  |  |
| --- | --- |
| Moyenne mensuelle du nombre de demandes | Temps de traitement moyen d’une demande |
| 120 (variation entre 70 et 140 par mois) | entre 10 et 15 minutes |

Les commandes seront passées en avance de phase afin d’anticiper la consommation des unités d’œuvres.

Les unités d'œuvres relatives aux demandes de travaux (En annexe financière, forfait de 100 travaux et forfait de 20 travaux) sont facturées dès qu'elles sont définitivement consommées.

* + 1. Niveaux de service (SLA)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Engagement mensuel** | **Définition** | **Valeur attendue** | **Pénalités** |
| Taux de demandes de travaux prises en compte dans le délai d’une heure maximum | Nombre de demandes prises en compte dans les délais / nombre total de demandes | 95% | 100€ par tranche de 1%\* |
| Taux de demandes de travaux réalisées dans le délai d’une heure maximum | Nombre de demandes réalisées dans les délais / nombre total de demandes | 95% | 100€ par tranche de 1%\* |
| Taux de respect d’une procédure, d’une règle ou politique | Nombre de procédure, de règle ou politique respectée | 100% | 500€ |
| Taux de demandes de travaux dont la réalisation est validée par le client à la première itération | Nombre de demandes validée par le client à la première itération / nombre total de demandes | 95% | 100€ par tranche de 1%\* |

*\* les pénalités de 100€ par tranche de 1% en dessous du seuil attendu sont appliquées dans la limite de 500€ par mois.*

## P5 - Pilotage et suivi de la prestation

Le titulaire désigne un interlocuteur privilégié pour l’ensemble des aspects contractuels, opérationnels, techniques et administratifs des prestations. Il a tout particulièrement la charge du respect des engagements de qualité et de sécurité du titulaire pour l’ensemble du périmètre d’intervention. Cet interlocuteur référent dispose de compétences et expertises en matière de :

* Pilotage, suivi et coordination,
* Encadrement et gestion d’équipe ;
* Processus ITIL ;
* Maîtrise opérationnelle et technique en lien avec le périmètre d’intervention.

Le pilotage de la prestation par le titulaire regroupe les activités liées aux réunions de pilotage et de contrôle, et les activités de maîtrise de la prestation et de la qualité de service.

* + 1. Principes généraux de gouvernance

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

* Un Comité de Suivi opérationnel bimensuel (COSUI) ;
* Un Comité de Pilotage trimestriel (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.

Le titulaire présente, à chaque niveau de gouvernance attendu ci-dessous, les tableaux de bords permettant de suivre et mesurer la qualité de service :

* Comité de pilotage, intégrant les éléments macroscopiques nécessaires au pilotage de la prestation et notamment les tendances d’évolution des indicateurs majeurs des tableaux de bord opérationnels, et les éléments marquants et/ou devant faire l’objet d’une décision du comité stratégique ;
* Comité de suivi opérationnel, intégrant en particulier l’évaluation des indicateurs de volumétrie permettant d’identifier les actions d’amélioration possibles à court terme ;
* Comité Stratégique annuel, intégrant le bilan de l’année écoulée, notamment en termes de suivi des niveaux de services, des difficultés rencontrées, des plans d’action mis en place, et la présentation des futures orientations stratégiques des deux parties.

Il est précisé que les modalités décrites ci-après pourront évoluer en cours de marché, selon les besoins de l'ASP.

* + 1. Comité de suivi opérationnel (COSUI)

Le comité de suivi opérationnel est à fréquence bimensuelle. Les profils des divers participants sont inscrits dans le CCTP de l’accord cadre.

Les sujets abordés sont :

* Le suivi de l’avancement opérationnel des prestations ;
* La validation les travaux et livrables ;
* L’arbitrage des décisions à prendre (fonctionnelles, techniques, organisationnelles, humaines) d’ordre opérationnel qui lui sont remontées par les groupes de travail et/ou les équipes du projet ;
* La coordination des groupes de travail ;
* Le rappel du calendrier des travaux et leur avancement ;
* La capitalisation des problèmes rencontrés et résolus ;
* L’analyse des problèmes rencontrés non résolus et leur résolution (solutions ou plan d’actions) ;
* La remontée des alertes ;
* Le passage en revue et le suivi des incidents ;
* La nécessité d’intervenir en cas de divergence ;
* L’identification des besoins d’escalade.

Le titulaire doit fournir des rapports hebdomadaires d’activité détaillés et complets.

Les membres de ce comité de suivi sont :

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

Ce COSUI est présidé par l’ASP et co-animé par le titulaire. Le support et le relevé de décisions sont formalisés par le titulaire.

Les comités peuvent être organisés dans les locaux du titulaire, de l’ASP situés à Limoges (87000) ou en visioconférence.

* + 1. Comité de pilotage (COPIL)

Le comité de pilotage est à fréquence trimestrielle. Les profils des divers participants sont inscrits dans le CCTP de l’accord cadre.

Le comité de pilotage a pour mission, notamment :

* De contrôler la qualité des prestations exécutées par le titulaire ;
* De décider de plans d’améliorations ;
* De préconiser des évolutions de périmètre et des services ;
* De présenter les orientations et les évolutions des systèmes d’information.

A ce titre, le titulaire présente :

* Une analyse du service rendu sur le trimestre écoulé, qu’il s’agisse du service ou des prestations associées ;
* Un bilan détaillé sur les incidents de la période ;
* Un état de la documentation ;
* Un état du suivi des livrables ;
* L’identification des difficultés rencontrées ou potentielles ;
* Des indicateurs de suivi de l’activité de support ;
* Le suivi des actions d’amélioration des services ;
* La planification des tâches des semaines à venir ;
* Le suivi et la programmation des demandes de travaux (état des demandes de travaux et planning prévisionnel, identification des difficultés rencontrées ou potentielles, …)
* 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.

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 **quinze 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 **cinq 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.

* + 1. Niveaux de service (SLA)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Engagement mensuel** | **Définition** | **Pour le Comité de Pilotage** | **Pour le Comité de suivi opérationnel** | **Valeur attendue** | **Pénalités** |
| Taux de fourniture de divers rapports dans les délais | Fourniture des supports de présentation, | à J-5 avant le comité, | à J-1 avant le comité, | 98% | 100€ par tranche de 1% |
| Fourniture compte-rendu et relevés de décisions, | à J+5 après la fin du comité, | à J+1 après la fin du comité, |
| Fourniture des tableaux de bord mensuels/hebdomadaires relatifs aux comités de pilotage et de suivi opérationnel, | à J-5 avant le comité, | à J-1 avant le comité, |
| Fourniture de l’état de production quotidien à 08h | N/A | N/A |

*\* les pénalités de 100€ par tranche de 1% en dessous du seuil attendu sont appliquées dans la limite de 500€ par mois.*

## P6 : Prestation de Réversibilité / Transférabilité

* + 1. Objectifs de la prestation

Cette prestation P6 a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire sortant organise le transfert de connaissances :

* Soit vers l’ASP (réversibilité) ;
* Soit vers un tiers désigné par l’ASP (transférabilité).

Dans la suite de cet article sont désignés par :

* Le titulaire : le titulaire sortant du présent marché ;
* Le repreneur : le titulaire entrant ou l’ASP.

L’objectif visé est que le repreneur puisse opérer les prestations au même niveau de qualité et dans un délai contraint de 2 mois au maximum.

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire réalise les prestations de réversibilité / transférabilité pour l’ensemble des services et périmètre, objet du présent marché, vers le repreneur afin de permettre le démarrage opérationnel des prestations du repreneur.

Cette phase comporte une période de recouvrement pendant laquelle le repreneur est associé aux activités dont le titulaire reste pleinement responsable, au titre de son obligation de résultat qui court jusqu’à la fin de l’exécution du présent marché.

Dans ce cadre, le titulaire s’engage à fournir :

* L’ensemble de la documentation à jour (processus, fiches réflexes, …) nécessaires au bon fonctionnement des prestations ;
* L’assistance aux équipes du repreneur pendant toute la mise en œuvre de la réversibilité / transférabilité.

La période de réversibilité/transférabilité permet aux équipes du repreneur de monter en compétence sur les services infogérés. Elle doit donc permettre :

* D’acquérir les connaissances nécessaires (paramétrage des services, outils de gestion, outils de supervision, …) ;
* De prendre en main les outils de gestion des demandes / suivi des tickets ;
* D’assurer la prise en charge progressive des travaux ;
* De maintenir la documentation en fonction de l’évolution des services ;
* De mettre en place le nouveau PAQ et PAS ;
* D’acquérir, de mettre en place et d’initialiser ses outils de pilotage et de suivi.

Les prestations que le titulaire réalise dans le cadre de la réversibilité / transférabilité sont coordonnées avec les prestations de transfert de responsabilité du repreneur (lors de sa phase d’initialisation).

La prestation de réversibilité / transférabilité est découpée en quatre phases :

* Phase 1 : planification et initialisation ;
* Phase 2 : formation ;
* Phase 3 : observation ;
* Phase 4 : infogérance sous contrôle.
  + 1. Description de la prestation
       1. Phase 1 : planification et initialisation

Durant cette phase, le titulaire :

* Planifie les activités détaillées de la réversibilité / transférabilité ;
* Conçoit des supports de formation sur les thèmes, a minima, suivants :
  + Description générale du périmètre technique et fonctionnel,
  + Environnements de travail (postes de supervision, …),
  + Documentation technique et organisationnelle, les procédures et fiches reflexes, les bases d’information,
  + Etat des lieux des diverses activités,
  + Principales fonctionnalités du service.
* Programme les instances de pilotage et de coordination de la prestation.

**La durée de cette phase ne peut excéder 5 jours ouvrés.**

* + - 1. Phase 2 : formation

Chaque formation doit posséder les caractéristiques suivantes :

* Fournir les entrants nécessaires pour mener à bien les activités d’infogérance ;
* Identifier les éléments critiques en termes de risques et de difficultés ;
* Illustrer chaque point par des exemples tirés de cas concrets.

L’objectif est de présenter en détail le périmètre de chaque service :

* Documentation ;
* Procédures ;
* Organisation.

Il n’est prévu qu’une seule session de formation par thème d’une durée maximale d’une demi- journée. Les sessions sont réalisées en distanciel. Une session de formation est prévue pour 8 personnes au maximum.

**La durée de cette phase ne peut excéder 10 jours ouvrés.**

* + - 1. Phase 3 : observation

Le repreneur participe en tant qu’observateur aux actes de supervision. Le titulaire doit assurer le support nécessaire pour répondre aux questions, présenter opérationnellement la démarche d’analyse, les actions menées.

**La durée de cette phase ne peut excéder 15 jours ouvrés.**

* + - 1. Phase 4 : infogérance sous contrôle

Durant cette phase, c’est le repreneur qui effectue les actes de supervision sous le contrôle et la responsabilité du titulaire.

**Cette phase doit démarrer obligatoirement 2 semaines au plus tard avant l’échéance de la prestation.**

La prise en charge des travaux porte en particulier sur :

* Les actes d’infogérance récurrents ;
* La prise en charge d’au moins 90% des tickets.

Dans la perspective de l’établissement du Constat de Service Fait (CSF) de réversibilité/transférabilité, marquant le transfert de responsabilité du titulaire vers le repreneur, le titulaire rédige un compte-rendu récapitulant :

* L’ensemble des activités et actions menées ;
* Une synthèse des formations données ;
* La liste des tickets ouverts et leur statut.
  + 1. Livrables

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Livrables** | **Délai en jour ouvré (JO)** | | |
| **Remise des livrables** | **Recette ASP** | **Correction éventuelle du Titulaire** |
| Planning détaillé des phases de réversibilité (Plan de Réversibilité) | T0 + 5 JO | 5 JO suivant la remise des livrables | 5 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Supports de formation | T0 + 5 JO | 5 JO suivant la remise des livrables | 5 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |
| Compte-rendu de fin de phase de transfert | T0 + 40 JO | 5 JO suivant la remise des livrables | 5 JO suivant l’émission des observations de l’ASP |

*(T0 : date de réception du bon de commande de la phase de réversibilité / transférabilité)*