

Accord-cadre

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

MP24-25

- **Acheteur :**

Agence de services et de paiement (ASP)
2, rue du Maupas
87040 LIMOGES cedex 1

Objet de la consultation : Assistance à la supervision, à l'exploitation des applications et services, aux tests de performances, et à l'installation, la configuration et l'administration du Système d'Information de l'ASP.

Sommaire

1	Présentation du contexte et des enjeux liés à l'accord-cadre.....	3
1.1	Présentation de l'ASP	3
1.2	Organigramme de la DNSI (version septembre 2024)	6
1.3	Les missions des différentes unités de la DNSI	7
1.4	Objectifs, attentes de l'accord cadre	11
2	Prestations attendues	12
2.1	Types de prestations	12
2.2	Les ressources du titulaire / profils attendus	13
	Liste des profils et activités associées	14
	Technicien d'Exploitation.....	14
	Analyste d'Exploitation	14
	Expert d'Exploitation.....	14
	Administrateur d'Exploitation.....	15
	Chef de projet.....	15
	Gestionnaire de Services et de connaissances	16
	Administrateur Système	16
	Administrateur infrastructure	16
2.3	Les contextes techniques d'intervention	17
2.4	Le process de livraison	17
3	Premiers marchés subséquents (MS).....	18
3.1	MS1	18
3.2	MS2	18
3.3	MS3	19

1 Présentation du contexte et des enjeux liés à l'accord-cadre

La présente consultation et les marchés subséquents qui en découlent ont pour objet l'assistance à la supervision et à l'exploitation des applications et services, couvrant le suivi de projets, la mise en production, les tests de performances, la gestion ISO 27001, la supervision des niveaux de service, la gestion des incidents, ainsi que l'expertise N3 dans l'installation, la configuration et l'administration des bases de données, des sauvegardes, et du maintien opérationnel du SI de l'ASP.

Elle vise ainsi :

- l'ensemble des prestations à l'exploitation, l'intégration d'applications ;
- le support à l'exploitation du Système d'Information de l'ASP ;
- l'administration des systèmes et des infrastructures logicielles.

Chaque marché subséquent précisera les contextes et domaines d'intervention, le périmètre technique et les modalités de suivi du marché.

1.1 Présentation de l'ASP

L'Agence de Services et de Paiement (ASP) est un établissement public au service de la mise en œuvre des politiques publiques européennes, nationales et locales. Organisme de paiement reconnu en France, l'ASP a versé, en 2023, près de 29 milliards d'euros d'aides Publiques. Elle est le premier payeur européen d'aides agricoles et l'un des premiers opérateurs de l'État en termes de crédits versés. L'ASP gère plus de 200 dispositifs dans des domaines très variés. Pour les mettre en œuvre, l'ASP accompagne à la fois les décideurs publics dans la mise en place de leurs aides et également les usagers et bénéficiaires dans leurs démarches. Ses principales missions sont de conseiller, gérer, contrôler et payer. L'ASP compte plus de 2 200 agents répartis dans 12 directions régionales ou interrégionales en France métropolitaine et dans les DOM.

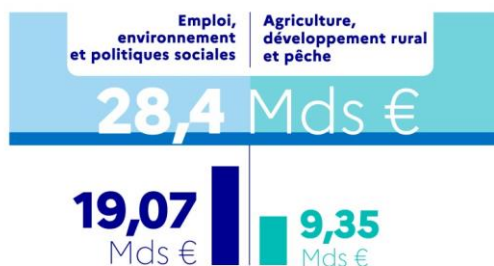
L'ASP est administrée par un conseil d'administration où siège des représentants de l'État, des représentants d'établissements publics ainsi que des organisations professionnelles désignés par arrêté conjoint du ministre chargé de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire et du ministre chargé du Travail, de la Santé et des Solidarité.

Elle est dirigée par un Président-Directeur Général nommé par décret.

L'ASP accompagne les acteurs du secteur public tels que les :

- Ministères : Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire, Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires ;
- Collectivités territoriales : conseils régionaux, conseils départementaux, Métropole du Grand Paris ;
- Établissements publics et organismes maniant des fonds publics : Agence du Service Civique, Office Français de l'Immigration et de l'Intégration, Agence nationale de la cohésion des territoires, agences de l'eau, ODEADOM.

Montants versés par l'ASP en 2023



Montants versés par l'ASP en 2023



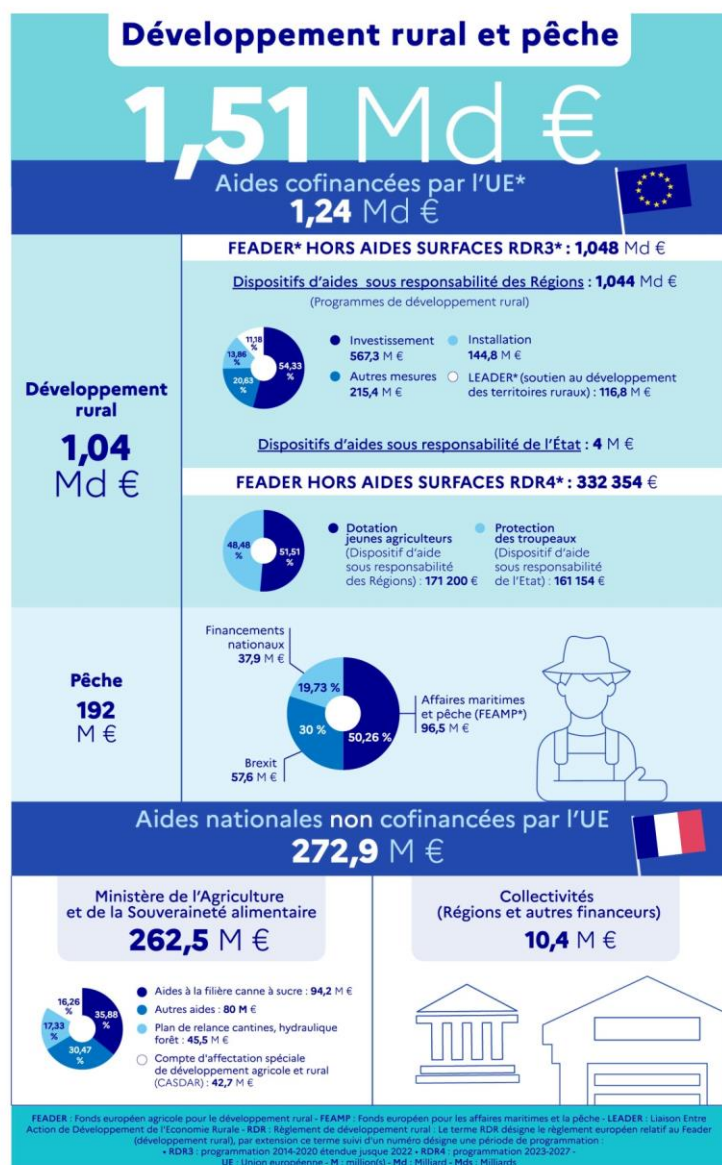
Top 10 des aides



Montants payés par domaine d'activité



Montants versés par l'ASP en 2023



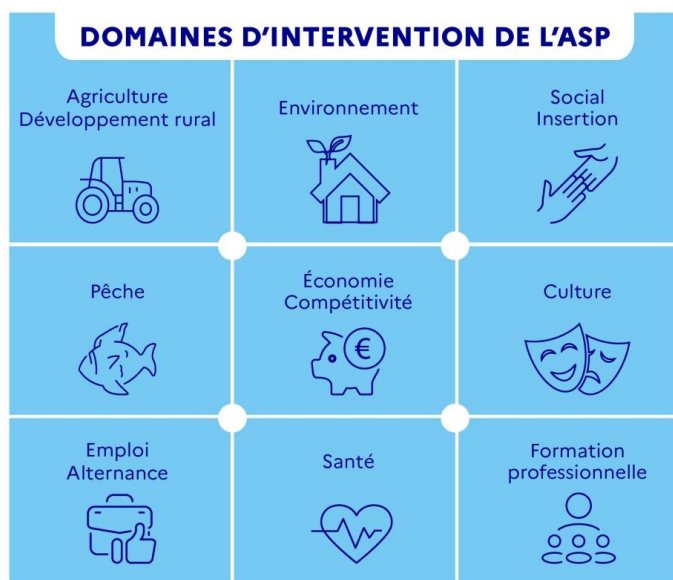
L'ASP met en œuvre des dispositifs d'aides dans des secteurs très variés tels que : l'agriculture, l'aquaculture, la forêt, la pêche, l'emploi, l'éducation et la formation professionnelle, l'insertion, l'intégration, la solidarité et l'action sociale, l'aménagement du territoire, le développement local et rural, la protection de l'environnement et la promotion du développement durable, l'aménagement foncier outre-mer.

Dans ces différents champs d'intervention, l'ASP développe des métiers et des savoir-faire multiples :

- Gestion administrative et financière des aides publiques : elle instruit les demandes d'aides, vérifie leur éligibilité, contrôle le respect éventuel des engagements pris par les bénéficiaires, exécute les paiements, les recouvrements et l'apurement des indus. L'ASP peut exercer toute autre activité nécessaire à la gestion de ces aides et notamment l'accueil et le renseignement des bénéficiaires ;
- Elle peut à la fois mettre en œuvre des paiements de masse mais aussi des paiements pour des dispositifs territoriaux. Elle dispose d'une expertise reconnue dans la gestion de dispositifs d'aides faisant intervenir de multiples sources de financement ;
- Assistance technique et administrative à la mise en œuvre de politiques publiques : l'ASP apporte

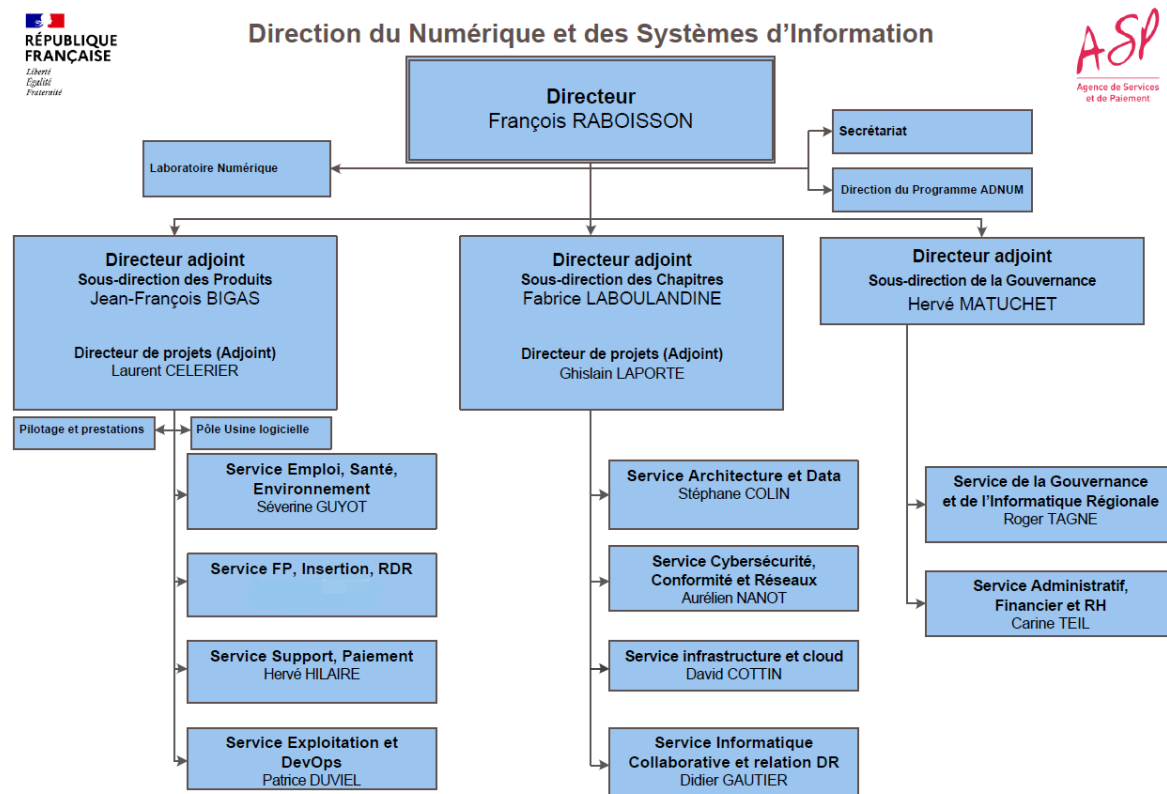
un appui aux instances locales, nationales, et européennes dans la préparation et l'élaboration de nouvelles politiques impliquant le versement d'aides publiques. Elle conçoit et développe des outils informatiques de type Extranet, elle forme les utilisateurs et leur apporte une assistance ;

- Suivi et évaluation des politiques publiques : elle élabore des outils de valorisation de données et de pilotage des mesures et des programmes, des outils de cartographie. Elle réalise sur demande des études dans les domaines couverts par son champ d'intervention, au niveau national et européen. Elle apporte ainsi à ses commanditaires des conseils et des propositions opérationnelles au service de la stratégie, de l'évaluation et de la prise de décision.



L'organisation de l'ASP est accessible sur son site internet (<https://www.asp-public.fr/agence/organisation>).

1.2 Organigramme de la DNSI (version septembre 2024)



1.3 Les missions des différentes unités de la DNSI

DIRECTION ADJOINTE DES PRODUITS

- Encadre les agents affectés aux Lignes produits, définit l'organisation de développement ;
- Participe à la construction des applications, les exploite, les supervise et assure le maintien en condition opérationnelle et la gestion des changements et des incidents ;
- Définit les processus, depuis l'analyse du besoin jusqu'au retrait de service ;
- Définit les méthodes d'Ingénierie d'une Ligne de Produits basée sur les Modèles ;
- Définit les stratégies de mise en place et les processus de gouvernance ;
- Met en œuvre l'usine logicielle, en définit les processus et maintient les différents systèmes ;
- Chargée du pilotage des marchés pour des prestations pour l'ensemble de la DNSI.

3 SERVICES EN CHARGE DES PRODUITS

(Emploi, santé, environnement – FP, insertion, RDR - Support, Paiement)

- Participent à la conception, à la mise en œuvre et au maintien en conditions opérationnelles des produits au sein des lignes de produits ;
- Participent à la mise en place de l'Agilité, intègrent le Devops au sein des Lignes Produits ;
- Gèrent les compétences techniques et fonctionnelles des agents ;
- Sont en lien permanent avec les Directions métiers ;
- Pilotent les produits au quotidien (ingénierie, moyens, objectifs, calendrier, ...) ;
- Contribuent à la supervision du bon fonctionnement des produits en production ;
- Les services sont constitués des équipes projets appartenant aux LP suivantes ;
 - o Emploi, santé, environnement : LP Emploi, LP Environnement et Santé, LP Transverse,
 - o FP, insertion, RDR : LP FP, LP Entreprise Insertion et Activité partielle, LP RDR,
 - o Support, Paiement : LP Agence Comptable, LP Directions du SG.

SERVICE « EXPLOITATION ET DEVOPS »

- Exploite et industrialise les applications ;
- Organise/Coordonne les interventions liées aux applications sur le SI ;
- Gère l'édition 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.

POLE « USINE LOGICIELLE »

- Maintien et exploite les outils liés au développement, intégration continue et déploiement ;
 - o Stockage code source et artefacts : Gitlab, SVN, Nexus ,
 - o plateforme d'intégration continue et couverture code : Jenkins, Sonar ,
 - o Développement et à l'agilité : JIRA, Mantis, Balsamic, Pensil, HelpNdoc, BlueGriffon, Bonita Continuous Delivery, Xstudio ,
 - o Déploiement et suivi : Epervier .
- Appui méthodologique, technique et innovation (collaboration avec le laboratoire numérique) ;
- Mutualisation des connaissances et des pratiques.

POLE « PILOTAGE ET PRESTATION »

- Pilote les maintenances externalisées (TMA/TMMA/Marchés capacitaires) ;
- Développe un cadre contractuel plus flexible permettant d'être plus réactif aux besoins des nouveaux projets, tient à jour la cartographie des marchés de l'ASP ;
- Définit le cahier des charges des prestations de services du chapitre Pilotage des Prestations ;
- Met en place le chapitre de Pilotage des Prestations :
 - o Professionnalise le pilotage fournisseurs : respect PAQS, montée en compétence, qualité des réalisations, négociation des plans de performance,
 - o Mesure le respect des indicateurs de niveau de service.

DIRECTION ADJOINTE DES CHAPITRES

- Encadre les agents affectés aux chapitres ;
- Construit les chapitres et s'assure du maintien de leur niveau d'expertise ;
- Pilote l'affectation des personnels des chapitres au sein des Lignes de Produits, publie le planning et les conditions de mise à disposition des agents ;
- Garantit la coordination des travaux des chapitres hors et au sein des Lignes de Produit ;
- Tient à jour les référentiels et la cohérence du SI sur son périmètre ;
- Gère les projets et les marchés internes aux chapitres, hormis la prestation de service.

SERVICE « ARCHITECTURE & DATA »

Bureau des architectes / Urbanistes

- Sécurise les projets métiers et affecte des compétences aux Lignes produit ;
- Valide les architectures projet dans un souci de cohérence globale ;
- Industrialise les solutions proposées ;
- Participe à la définition et à l'évolution de la stratégie S.I, qu'il garantit. Collecte permanente des besoins métiers, assure la veille technologique ;
- Recherche d'un équilibre entre l'optimisation du S.I et les contraintes projet :
 - o Contribution aux jalons de décision du cycle projet,
 - o Evaluation budgétaire, Adéquation des solutions, MEP...,
 - o Validation des composants et des architectures...
- Mène des actions de communication, de sourcing et d'expertises ;
- Propose des évolutions de la stratégie S.I et du socle associé ;
- Responsable de la gestion de la dette technique ;
- Etablit et pilote le SDSI, met en œuvre l'urbanisme du SI ;
- Anime la communauté des Urbanistes / Architectes.

Chapitre Data

- Le chapitre est responsable des référentiels et produits transverses :
 - o Plateforme data lake et self BI, Référentiels transverses, Plateforme d'archivage.
- Services data : le chapitre est en charge de l'ingestion des données issues des systèmes de gestion dans le data lake, il crée les univers de données (datamarts) et les met à disposition des métiers et lignes de produits, lesquelles sont responsables de produire leurs restitutions ;
- Communauté data : le chapitre anime communauté, il est responsable de l'acculturation des ressources de la filière numérique et contribue à la formation des profils data ;
- Gouvernance data : le chapitre est responsable des standards et coordonne la mise en qualité des données, il exerce un rôle de conseil aux métiers et lignes de produits ;
- Portefeuille de cas d'usages du chapitre data :
 - o La priorité est donnée aux cas d'usages de data science porteurs de création de valeur (l'ASP a déjà atteint la maturité pour la consommation d'API partenaires et la priorité est jugée moindre pour l'exposition d'API en open data),

- Les portefeuilles de cas d'usages de data science du chapitre et d'innovation du laboratoire numérique devront être coordonnés.
- Gouvernance et modèle opérationnel :
 - Sponsor de la filière donnée, identification / qualification de la donnée,
 - Responsable du dictionnaire, fixe les exigences en matière de cycle de vie de la donnée, définit les politiques d'archivage en lien avec le CDO,
 - Analyse, vérifie la qualité des données, produit des restitutions en self BI,
 - Responsable de la préparation, de la mise en qualité et de l'ingestion des données dans les plateformes de données,
 - Traduit les cas d'usages en algorithmes, conduit des analyses statistiques.

SERVICE « CYBERSECURITE, CONFORMITE & RESEAUX »

- Prend en charge :
 - La stratégie de mise en œuvre de la SSI,
 - Conseille en SSI les équipes de la DNSI et de l'ASP,
 - Met en place des évolutions de la SSI et gère la conformité,
 - Participe aux instances de la gouvernance de la sécurité,
 - Intervient sur les actions permettant de maintenir et de renforcer la Certification ISO 27001,
 - Assure une veille technologique sur l'ensemble des sujets de son périmètre,
 - Les missions de sécurité opérationnelle du SI en relation avec la gouvernance SI,
 - *Identifier* : les analyses de risques, définition des métriques de risques, veille technologique,
 - *Protéger* : systèmes d'IAM et de SIEM, sensibilisation et formation, PSSI opérationnelle, exploitation du bastion, définition du référentiel de sécurité, pilotage du PCA,
 - *Détecter* : pilotage des prestataires SOC, SIEM, analyse des accès, fuites de données, alertes anti-virus, pilotage des sondes Qualys, lutte anti-fraude, support pentest, audits,
 - *Répondre* : Cert, coordination des cellules de crise, analyse des failles et pilotage des plans d'amélioration, RCPD,
 - Piloter la mise en œuvre du PRA/PCA, support de la mise en œuvre de la cyber-résilience,
 - Définit et conçoit les architecture réseaux,
 - Valide les choix et leur compatibilité avec l'architecture informatique,
 - Gère et administre le réseau, la téléphonie et les équipements de sécurité associés,
 - Fournit support et assistance dans l'utilisation des services de communication voix et données,
 - Se charge de l'application des polices de sécurité et exploitation des journaux de sécurité.

SERVICE « INFRASTRUCTURE & CLOUD »

Définit, conçoit, installe, met en production, administre et exploite les moyens informatiques. Participe au bon fonctionnement des systèmes d'information en garantissant le maintien à niveau des différents outils et/ou infrastructures des logiciels systèmes, dans un objectif de qualité, de productivité et de sécurité.

Met en œuvre les moyens et l'organisation pour héberger des applications dans le Cloud.

- Conduit les études pour la définition des systèmes en fonction des besoins ;
- Intervient dans le choix des fournisseurs ;
- Effectue la veille technologique, est l'interface reconnue des experts des autres domaines ;
- Définit les règles de bonne gestion des systèmes ;
- Qualifie les systèmes d'un point de vue technique et fonctionnel ;
- Vérifie l'application des normes (sécurité informatique, qualité...) ;
- Est responsable de la gestion des serveurs, des SGBD, des Middleware et du stockage ;
- Responsable du fonctionnement optimal des outils et des bases de données, garantit la cohérence des données, effectue un inventaire permanent (CMDB) et gère les différentes composantes de l'infrastructure et des bases de données ;

- Prend en charge :
 - o L'ensemble des infrastructures matériels et logiciels de manière exclusive,
 - o Les construit et les administre pour les mettre à disposition des autres chapitres et des lignes produits,
 - o Se mettre en position de répondre à un besoin métier d'un SI hébergé dans le Cloud
 - o Pilote le Centre de compétence Cloud,
 - o Met en œuvre les mesures de sauvegarde et de protection, Maintenance des équipements de sécurité,
 - o Monitoring des applications, mise en œuvre des outils de sécurité.
- Assure la mise en œuvre des systèmes d'IAM (identité) ;
- Assure la gestion de la performance et du Monitoring ;
- Etablit un référentiel commun de pratiques permettant à l'ensemble de la DNSI d'automatiser les opérations.

SERVICE « INFORMATIQUE, COLLABORATIF & RELATION DR »

- Les postes de travail :
 - o Gestion du poste de travail,
 - o Gestion des configurations,
 - o Gestion des déploiements.
- L'assistance utilisateurs bureautique :
 - o Monitoring User Expérience,
 - o Gestion du Portail d'assistance,
 - o Service Desk.
- Exploite et administre les logiciels dits « bureautique » ou « collaboratifs » :
 - o La messagerie,
 - o Les fichiers bureautiques,
 - o Les logiciels d'entreprise : Sciforma, MyAsp...,
 - o Gestions des outils collaboratifs.

DIRECTION ADJOINTE DE LA GOUVERNANCE

- Pilote la gouvernance du SI ;
- Prépare et anime les réunions d'engagements ;
- Prépare et suit les feuilles de routes budgétaires informatiques des Lignes de produits ;
- Instruit et prépare les arbitrages ;
- Encadre l'Informatique Régionale, prépare et anime les comités de pilotage sur ce sujet ;
- Contrôle le service Administratif, Financier et RH, c'est-à-dire l'ensemble des activités budgétaires, Ressources Humaines et Administratives de la Direction.

SERVICE « ADMINISTRATIF, FINANCIER & RH »

- Assure le suivi et le contrôle de la bonne exécution des budgets, des marchés et contrats de la Direction ;
- Traite les commandes et la mise en paiement des factures ;
- Assure la relation fournisseur (exécution des marchés, mise au point de la facture) ;
- Garantit la validité et de la véracité de la dépense publique ;
- Garant de la connaissance de la comptabilité publique et des outils de gestion interne de l'ASP ;
- Pilote le suivi de l'exécution budgétaire, notamment dans le cadre de la préparation du budget tout au long des différentes échéances budgétaires annuelles. En ce sens, il alimente les différents tableaux de bord diffusés aux différents services de la DNSI ;
- Pilote et instruit les questions RH de la Direction : formations, suivi individuel, accompagnement.

SERVICE « GOUVERNANCE & INFORMATIQUE REGIONAL »

- Prépare et anime les Réunions d'engagement ;
- Suit l'exécution budgétaire des Feuilles de Route ;
- Procède aux arbitrages budgétaires le cas échéant ;
- Prépare et anime les Comités de Gouvernance Numérique ;
- Anime le réseau de l'Informatique Régionale.

DIRECTION DE PROGRAMME ADNUM

- Superviser la réalisation du projet ADNUM et ses déclinaisons en conseillant et assistant le DNSI dans la définition des ressources techniques et humaines nécessaires à la bonne conduite du projet ;
- Animer la gouvernance ADNUM ;
- Définir la stratégie de mise en œuvre ADNUM en lien avec les différents acteurs concernés
- Prendre en charge l'avancement et la réalisation des différentes phases de la mise en œuvre d'ADNUM ;
- Encadrer les différents intervenants du projet, s'assurer de la qualité des éléments produits ;
- Reporter et alerter sur l'avancement, les livrables, le planning ;
- Détecter les nouveaux besoins et les partager avec le DNSI pour trouver des solutions.

LABORATOIRE NUMERIQUE

- Le Laboratoire Numérique accélère les projets d'innovation et l'identification des possibilités d'innovations mobilisables auprès de tiers (sourcing). Il anime un réseau d'innovation concernant l'ensemble des contributeurs à la filière numérique ;
- En charge de remonter les cas d'usages et de diffuser les bonnes pratiques ;
- Contribue à la montée en compétence des collaborateurs ;
- Impulse la mise en place des outils et pratiques des chapitres ;
- Décline les objectifs fixés par la gouvernance numérique et priorise le portefeuille d'innovations ;
- Décide des orientations technologiques à prendre en compte en concertation avec les chapitres ;
- Analyse le besoin, anime les ateliers d'idéation, réalise des maquettes et définit le parcours utilisateur. Traduit les cas d'usage en prototype, analyse le besoin, développe, teste et déploie ;
- Traduit les cas d'usages en algorithmes, conduit des analyses statistiques.

1.4 Objectifs, attentes de l'accord cadre

Le présent accord-cadre s'inscrit dans une démarche de mutualisation des besoins de plusieurs sous-directions de l'ASP, sur un même support contractuel. Ainsi, au fur et à mesure de l'achèvement des marchés portés par les différentes sous-directions de la DNSI de nouveaux besoins pouvant être couverts par le présent accord-cadre, des marchés subséquents pourront être lancés.

Ces marchés subséquents, multi-attributaire ou mono-attributaire, pourront s'exécuter au travers de :

- Marchés subséquents à bons de commande ;
- Marchés subséquents à prix global et forfaitaire ;
- Marchés subséquents simplifiés à prix forfaitaire.

Le présent accord-cadre doit notamment permettre :

- d'assurer une partie des prestations intellectuelles pilotées par l'ASP concernant l'intégration, l'exploitation et les performances des applications métier, l'administration système et l'administration infrastructure ;
- d'assurer des prestations de supervision et d'exploitation via un centre de service ;
- d'assurer des prestations d'exploitation et d'intégration d'applications via un centre de service ;

- en tant que besoin, dans le cadre des marchés subséquents, de remettre en concurrence plusieurs sociétés afin d'obtenir la meilleure offre pour le besoin spécifique ;
- de pouvoir utiliser des prestations en engagement de moyens et/ou des prestations à engagement de résultats afin de disposer d'une souplesse d'exécution ;
- de mobiliser plusieurs types de profils sur des lieux géographiques différents avec des séniorités différentes afin de couvrir tous les métiers concernant l'exploitation, l'intégration d'applications et le support à l'exploitation du Système d'Information de l'ASP.

2 Prestations attendues

2.1 Types de prestations

Les différents types de prestations attendues couvrent l'assistance à la supervision et à l'exploitation des applications et services, le suivi de projets, la mise en production, les tests de performances, la gestion ISO 27001, la supervision des niveaux de service, la gestion des incidents, l'installation, la configuration et l'administration des bases de données, des sauvegardes, et du maintien opérationnel du SI de l'ASP.

La typologie de prestations pouvant être commandées dans le cadre du présent accord cadre relève principalement de :

- Assistance à l'exploitation et à l'intégration d'applications ;
- Assistance au support à l'exploitation d'applications ;
- Assistance à la gestion des services IT et des connaissances ;
- Prestations complémentaires relatives à l'étude de processus/activités liées à l'industrialisation et à l'exploitation des applications ;
- Astreintes et Interventions dont les prestations sont détaillées dans les marchés subséquents ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration des systèmes d'exploitation (Linux, Windows, Unix) ;
- Assistance au maintien en condition opérationnelle des systèmes solaris ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration des différents stockages de données (baie de stockage, stockage objet, virtualisation de stockage) ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration des différents supports de sauvegarde (logiciels, disque, bande) ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration des systèmes de virtualisation de machines ;
- Installation à la mise en place et urbanisation des datacenter (câblage, rackage des équipements systèmes) ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration des différents systèmes bases de données (oracle, postgresql, mysql, sysbase, elastic search, mongodb,...) ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration des différents serveurs d'application (apache, php, springboot, java, tomcat, glassfish, websphère...) ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration des serveurs de gestion d'identités (ldap, fédérateur d'identité) ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration des middleware (transport de messages synchrone/asynchrone) ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration des produits de gouvernance de la donnée ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration d'une plateforme d'échange avec les partenaires externes (protocole d'échange, FTP, PESIT, EBICS, API management...) ;
- Assistance à l'installation, la configuration et l'administration d'une plateforme container on premise ou cloud (kubernetes, helm, grafana, prometheus, argocd...) ;
- Assistance au développement technique as code (automatisation de script ansible, terraform, shell) ;

- Assistance au maintien en condition opérationnelle du SI pour répondre à la certification ISO 27001 (montée de version des produits, expertise auprès des équipes d'exploitation, correction des vulnérabilités, suivi finops).

Prestations en centre de service dont les horaires sont précisés dans les marchés subséquents :

- Phase d'initialisation du marché pour une durée de 2 mois ;
- Supervision des services, applications et systèmes en centre de service ;
- Réalisation de travaux d'exploitation N1 sur consignes en centre de service ;
- Pilotage et suivi de la prestation ;
- Phase de Réversibilité/Transférabilité pour une durée de 2 mois.

Les prestations décrites ci-dessus ne s'appliqueront pas à tous les marchés subséquents de l'Accord-cadre. Chaque marché subséquent décrira le contenu des prestations attendues.

2.2 Les ressources du titulaire / profils attendus

Les ressources susceptibles d'être mobilisées pour répondre aux besoins explicités dans les marchés subséquents connus et identifiés à ce jour sont décrites ci-dessous.

Ces ressources et les activités associées sont par défaut celles applicables pour l'ensemble des marchés subséquents.

Si les activités doivent être précisées, rajoutées ou supprimées pour certaines ressources dans le contexte d'un marché subséquent, ces informations sont indiquées dans ce dernier.

Technicien d'Exploitation

Il doit assurer l'exploitation de premier niveau sur le périmètre informatique dont il a la charge, principalement sur les activités suivantes :

- Surveillance de l'état des services supervisés ;
- Traitement des incidents sur procédures ;
- Gestion et traitement des demandes de travaux sur consignes ;
- Participation à la rédaction et à la validation de procédures ;
- Être force de proposition dans l'amélioration continue ;
- Participation aux différentes réunions de suivi des applications avec les différentes équipes de développement, métier et/ou techniques spécifiques suivant les besoins ;
- Réalisation de comptes rendus d'activités ;
- Maintien des éléments nécessaires à la certification ISO 27001 (Documentation, revues d'accès, tests de restauration et gestion des sauvegardes).

Analyste d'Exploitation

Il a la charge d'effectuer des actions techniques et opérationnelles de second niveau, sur le périmètre informatique dont il a la charge, principalement sur les activités suivantes :

- Intégration et configuration de services applicatifs (avec un regard critique et d'analyse sur les éléments reçus à déployer) ;
- Analyse et traitement d'incidents à partir des connaissances de base dans les technologies utilisées ;
- Adaptation, rédaction et maintien des procédures d'industrialisation et d'exploitation des applications ;
- Participation à l'évolution des procédures et normes d'exploitation en vigueur ;
- Préparation et mise en place des actions associées aux interventions techniques nécessaires à la mise à niveau de l'infrastructure informatique ;
- Participation aux différentes réunions de suivi des applications avec les différentes équipes de développement, métier et/ou techniques spécifiques suivant les besoins ;
- Coordination de petites équipes en charge de l'intégration, de la configuration et de l'exploitation des applications ;
- Réalisation de comptes rendus d'activités ;
- Maintien des éléments nécessaires à la certification ISO 27001 (Documentation, revues d'accès, tests de restauration, gestion des sauvegardes et traçage des incidents).

Expert d'Exploitation

Il doit être en capacité d'expertiser et de traiter toutes les actions afférentes à la mise en place d'une application et de ses services, pour en assurer la bonne intégration et la bonne exploitabilité, avec ou sans procédure associée. Ses principales activités sont les suivantes :

- Intégration et configuration de services applicatifs complexes (avec un regard critique et d'analyse sur les éléments reçus à déployer) ;
- Analyse, expertise et traitement de cas d'incidents complexes ou de nouveaux besoins sur des services applicatifs, avec ou sans procédure existante ;
- Adaptation, rédaction et maintien des procédures d'industrialisation et d'exploitation des applications ;
- Participation à la préparation d'interventions techniques, notamment sur des cas complexes de compatibilités techniques nécessitant une expertise ponctuelle approfondie ;

- Participation et Planification de réunions techniques associées à des sujets complexes avec différentes équipes de l'application ou de l'infrastructure associée ;
- Assistance aux équipes d'intégration et d'exploitation en place sur des technologies particulières nécessitant un niveau d'expertise précis, avec une élaboration de procédures associées ;
- Coordination de petites équipes en charge de l'intégration, de la configuration et de l'exploitation des applications ;
- Réalisation de comptes rendus d'activités ;
- Maintien des éléments nécessaires à la certification ISO 27001 (Documentation, revues d'accès, tests de restauration, gestion des sauvegardes et traçage des incidents).

Administrateur d'Exploitation

Il est responsable du support aux équipes d'exploitation pour les sujets transverses en termes d'outillage et d'administration associée, ses activités principales sont les suivantes (en collaboration avec les exploitants des applications) :

- 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 spécifiques 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 ISO 27001 (Documentation, revues d'accès, tests de restauration, gestion des sauvegardes et traçage des incidents).

Chef de projet

Il est en charge de gérer les différentes actions nécessaires à la mise en place de services ou processus liés à la production informatique, ses principales activités sont les suivantes :

- Pilotage et supervision d'items pour garantir la bonne intégration et exploitabilité d'une application ;
 - Participation à l'analyse des besoins, leur faisabilité et leur impact technique en fonction des éléments existants ;
 - Planification et réalisation de suivi d'actions associées au projet ;
 - Mise en place de plans de remédiation ;
 - Coordination d'équipes et point d'entrée au niveau de l'exploitation sur son portefeuille applicatif ;
 - Assure le respect des niveaux de services et engagements sur son périmètre ;
 - Participation à la création, au maintien et au pilotage des offres de service en lien avec la production informatique ;
 - Réalisation de tableaux de bords pour faciliter le pilotage des actions relatives à son périmètre ;
 - Réalisation de comptes rendus d'activités ;
 - Vérification du bon maintien des éléments nécessaires à la certification ISO 27001 (Documentation, revues d'accès, tests de restauration, gestion des sauvegardes et traçage des incidents).
-

Gestionnaire de Services et de connaissances

Il est en charge de traiter les différents sujets autour de la gestion de services ITIL (Evènements, Incidents, Problèmes, Changements), ses principales activités sont :

- 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...) ;
- Réalisation de comptes rendus d'activités ;
- Vérification du bon maintien des éléments nécessaires à la certification ISO 27001 (Documentation, revues d'accès, tests de restauration, gestion des sauvegardes et traçage des incidents).

Administrateur Système

Il est en charge de traiter les diverses prestations ci-dessous :

- Installer, configurer et administrer les systèmes d'exploitation ;
- Installer configurer et administrer les différents types de stockage présents à l'ASP ;
- Installer, configurer et administrer l'infrastructure de sauvegarde ;
- Installer, configurer et administrer les systèmes de virtualisation de l'ASP ;
- Mise en place et urbanisation des datacenter (câblage, rackage des équipements systèmes) ;
- Maintenance en condition opérationnelle du SI pour répondre à la certification ISO 27001 (montée de version des produits, expertise auprès des équipes d'exploitation, correction des vulnérabilités, suivi finops).

Administrateur infrastructure

Il est en charge de traiter les diverses prestations ci-dessous :

- Installer, configurer, administrer les différents systèmes de base de données ;
- Installer, configurer, administrer et maintenir en condition opérationnelle les serveurs d'applications (Websphère, Glassfish, JBoss, Tomcat ...) ;
- Installer, configurer, administrer et maintenir en condition opérationnelle les systèmes d'identité de l'ASP (Annuaire, IAM...) ;
- Installer, configurer, administrer des middlewares (transport de messages synchrone/asynchrone) ;
- Installer, configurer, administrer des produits de gouvernance de la donnée ;
- Installer, configurer, administrer et maintenir en condition opérationnelle la plate-forme d'échange avec nos différents partenaires sur différents protocoles (FTP, SFTP, PESIT, API, EBICS...) ;
- Installer, configurer, administrer de nouvelles briques techniques on premise ou cloud Développement technique as code (automatisation de script ansible, terraform, shell) ;
- (Kube, Helm, Grafana, prometheus, argocd...) ;

- Développement technique as code (automatisation de script ansible, terraform, shell) ;
- Maintien en condition opérationnelle du SI pour répondre à la certification ISO 27001 (montée de version des produits, expertise auprès des équipes d'exploitation, correction des vulnérabilités, suivi finops).

2.3 Les contextes techniques d'intervention

Outils

Les informations fournies sont celles relevées au jour de la publication du présent accord-cadre. Elles sont fournies à titre indicatif et sont susceptibles d'évolutions. Des précisions peuvent notamment être apportées dans le cadre de chaque marché subséquent.

Les divers outils utilisés sont a minima les suivantes :

- Logiciel Univiewer (\$Universe) pour la supervision et l'exploitation des traitements batchs ;
- Logiciel Icinga pour la supervision des services, applications et systèmes ;
- Logiciels Jira et Jira SM pour la création des tickets ;
- Logiciel NetBackup pour la gestion des sauvegardes ;
- Logiciel de tests de charge NEOLOAD ;
- Logiciel Dynatrace (APM) ;
- Logiciels d'accès aux BDD (TOAD / SQL DEVELOPER / PG ADMIN / DBEAVER) ;
- Logiciels de contrôle de flux (BADMIN / APIManager / GATEWAY / ActiveMQ) ;
- Logiciel Rundeck pour les gestions des A/R de services et mise à disposition de traitements pour les recettes métier ;
- Logiciel Keepass pour la gestion des comptes et mots de passe d'accès aux outils ;
- Logiciel Ansible pour la gestion centralisée de la configuration des applications ;
- L'outil EPERVIER pour gérer la majorité des livraisons applicatives.

Infrastructure

- Les applications de l'ASP sont nombreuses avec des architectures techniques hétérogènes (serveurs apache, php, springboot, java, tomcat, glassfish, websphère, kubernetes, ...) ;
- L'architecture du système d'information de l'ASP s'appuie sur des composants logiciels et matériels variés (OS Unix Solaris et Linux, Serveurs Windows, Infrastructure San, Nas, Lan, VmWare, Netbackup, Kubernetes ...) ;
- L'architecture des bases de données s'appuie sur différentes solutions (oracle, postgresql, mysql, sysbase, elastic search, mongodb, SqlServer) ;
- Le système d'identité s'appuie sur plusieurs solutions ldap (openldap, TDS, AD) et un fédérateur d'identité keycloak ;
- Les infrastructures techniques sont réparties sur deux sites distincts distants de quelques kilomètres et fonctionnent en haute disponibilité avec une évolution vers le cloud.

2.4 Le process de livraison

Le process de livraison, s'il est nécessaire, est défini dans chaque marché subséquent concerné.

3 Premiers marchés subséquents (MS)

3.1 MS1

Le premier marché subséquent est mis en place dès la notification de l'accord-cadre pour prendre en charge les activités d'assistance à l'exploitation, l'intégration d'applications et le support à l'exploitation d'un sous ensemble du système d'information de l'ASP, pour les missions de la Direction du Numérique et du Système d'Information.

Les prestations, décrites directement au niveau du marché subséquent, sont les suivantes :

- Assistance à l'exploitation et à l'intégration d'applications ;
- Assistance au support à l'exploitation d'applications ;
- Assistance à la gestion des services IT et des connaissances ;
- Etude de processus/activités liées à l'industrialisation et à l'exploitation des applications ;
- Astreintes et Interventions (détaillées dans le marché subséquent).

Ce premier marché subséquent consiste ainsi à :

- Mettre en place et gérer techniquement (avec les équipes d'infrastructure de la DNSI) les différents environnements en rapport avec les besoins métiers ;
- Déployer les livrables fournis par les équipes de développement sur les environnements en place ;
- Assurer l'exploitation et le bon maintien en condition opérationnelle des services métiers ouverts aux utilisateurs ;
- Participer aux différentes réunions techniques ou métier en rapport avec les services exploités ;
- Administrer les outils nécessaires à la bonne exploitabilité des services applicatifs (supervision, sauvegarde, automates...) ;
- Réaliser une assistance technique auprès des utilisateurs des applications métiers fournies par l'ASP ;
- Valider techniquement des correctifs, évolutions et nouvelles versions, en rapport avec les normes d'exploitabilité en vigueur ;
- Réaliser des campagnes de tests de performances (en fonction des besoins du métier ou technique) ;
- Maintenir les documents de normes (sécurité, techniques, industrialisation et exploitation) ;
- Traiter les fiches de demande de travaux et d'incidents techniques ;
- Participer à l'élaboration et aux évolutions des outils de déploiement.

Le volume des besoins est déterminé par les décisions prises par les donneurs d'ordre. (cf volume indiqué dans l'article 3.6 du CCP du MS1)

Ce marché est multi-attributaires avec un maximum de 4 titulaires.

3.2 MS2

Le second marché subséquent est mis en place dès la notification de l'accord-cadre.

Les prestations de ce second marché subséquent 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 un Centre de Service basé dans les locaux du titulaire.

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

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

Ce marché est mono-attributaire. Cf article 4.3.2 volumétrie du CCP du MS2

3.3 MS3

Ce marché subséquent est mis en place dès la notification de l'accord-cadre pour prendre en charge l'assistance à l'installation, la configuration, l'administration et le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure du Système d'Information de l'ASP.

Il existe deux grands domaines principaux : le premier, axé sur les systèmes, inclut la gestion des systèmes d'exploitation, les stratégies de sauvegarde, et le stockage disque.

Le second domaine est davantage orienté vers l'infrastructure, englobant la gestion des bases de données, le middleware, les serveurs d'application, les annuaires pour la gestion des identités, ainsi qu'une plateforme d'échange avec nos partenaires prenant en compte divers protocoles. Enfin, une activité complémentaire est dédiée aux infrastructures cloud, intégrant des outils de DevOps et d'automatisation des processus.

L'ensemble de ces activités nécessite un maintien en condition opérationnelle, ainsi qu'une gestion et un suivi des dépenses associées (FinOps).

Ce marché est multi-attributaires avec 4 titulaires maximum. Cf article 3.4 Volumétrie du CCP du MS3

L'ASP se réserve la possibilité de publier d'autres marchés subséquents, dans le cadre de nouveaux besoins, ou de projets spécifiques, ou pour d'autres chantiers à engagement de résultats et/ou moyen.