



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES N°2024-026-DSI-APL

Objet : Réalisation de prestations de support externalisé relatives à la prise en charge de demandes d'assistance informatique de premier niveau (N1) pour les usagers externes des services de téléprocédure des juridictions administratives.

Service acheteur : Conseil d'État – Direction des systèmes d'information

TABLE DES MATIERES

1	Préambule.....	5
1.1	Sigles et Abréviations utilisés dans le présent document	5
1.2	Objet	6
1.3	Lieu d'exécution	7
1.4	Périmètre	7
1.5	Description générale des prestations attendues	8
2	Contexte du marché	9
2.1	Le Conseil d'Etat et les juridictions administratives.....	9
2.2	La DSI	9
2.3	Le département d'assistance aux utilisateurs	10
2.4	L'organisation du support technique et fonctionnel aux utilisateurs externes	10
2.5	Outil de gestion des sollicitations (demandes et incidents)	11
2.6	Process de gestion des sollicitations en cas d'escalade des tickets au Conseil d'Etat 12	
2.7	Les chiffres clés liés à l'usage des services de téléprocédure par les utilisateurs externes	12
2.8	Les services de téléprocédure proposés aux acteurs externes	18
2.9	Nature des sollicitations	20
3	Description des prestations attendues	22
3.1	Introduction	22
3.2	Sections A et B : support de niveau 1 aux utilisateurs externes et extension du forfait de base annuel.....	23
3.2.1	Réception de sollicitations	23
3.2.2	Traitement et résolution des dossiers incidents/demandes.....	24
3.2.3	Facturation des sections A, B.....	25
3.2.4	Livrables des sections A et B	25
3.2.5	Diagramme simplifié de gestion des sollicitations	26
3.3	Section C : Forfait de mise en service d'un outil de LiveChat	26
3.3.1	Facturation de la section C – mise en service outil LiveChat	27
3.3.2	Livrables de la section C – mise en service outil LiveChat.....	27
3.4	Section D : Forfait de mise en service d'un portail d'assistance.....	27
3.4.1	Facturation de la section D – mise en service d'un portail d'assistance	27
3.4.2	Livrables liés à la mise en service d'un portail d'assistance.....	28
3.5	Section E : Gouvernance de la prestation	28
3.5.1	Responsabilité.....	28
3.5.2	Organisation de la relation - Comitologie.....	28

3.5.3	Plans d'amélioration ou de progrès	33
3.5.4	Maintien des compétences.....	34
3.5.5	Rapport d'activité et Indicateurs	34
3.5.6	Outillage.....	35
3.5.6.1	Mise à disposition par le titulaire.....	35
3.5.6.2	Mise à disposition par le Conseil d'Etat	35
3.5.7	Facturation de la section E	36
3.5.8	Livrables de la section E.....	36
3.6	Section F - Ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes	36
3.6.1	Méthode d'évaluation	37
3.6.2	Modalités d'exécution.....	37
3.6.3	Facturation de la section F	38
3.6.4	Livrables de la section F.....	39
3.7	Tranche 2 optionnelle : prestation du samedi	39
3.7.1	Facturation de la tranche 2.....	39
3.8	Tranche 3 optionnelle : mise en service d'un ChatBot	39
3.8.1	Facturation de la tranche 3.....	41
3.8.2	Livrables de la tranche 3	42
3.9	Tranche 4 optionnelle : Réversibilité.....	42
3.9.1	Livrables de la tranche 3 Réversibilité :	43
3.9.2	Facturation de la tranche optionnelle 4 – Réversibilité.....	44
4	Phasage du marché.....	45
4.1	Phase de transition.....	45
4.1.1	Prestations attendues en phase de transition	45
4.1.2	Livrables et facturation de la phase de transition	46
4.2	Phase récurrente.....	48
4.2.1	Phase probatoire	48
4.2.1.1	Prestations attendues de la phase probatoire	48
4.2.1.2	Livrables et facturation de la phase probatoire	48
4.2.2	Phase opérationnelle.....	49
4.2.2.1	Prestations attendues de la phase opérationnelle	49
4.2.2.2	Livrables et facturation de la phase opérationnelle	49
4.3	Phase de transfert de prestation (Réversibilité)	50
4.3.1	Prestations attendues de la phase de transfert de prestation	50
4.3.2	Livrables et facturation de la phase de transfert de prestation	50
5	Règlement général sur la protection des données	52
5.1.1	Engagement du titulaire.....	52

5.1.2	Notification des violations de données.....	53
5.1.3	Prise en compte des principes RGPD	54
5.1.4	Documentation	54
5.1.5	Obligation d'alerte et de conseil.....	54
5.1.6	Le terme de la prestation.....	55
5.1.7	Mesures de sécurité	55
5.1.8	Focus sur les mesures de sécurité organisationnelles.....	55
5.1.9	Focus sur les mesures de sécurité techniques	56
6	Convention de services	58
6.1	Définition des priorités	58
6.2	Indicateurs qualité	59
6.3	Indicateurs opérationnels	61
6.4	Incitation au maintien de la qualité	62
7	Qualité	63
7.1	Organisation qualité	63
7.2	Plan qualité – processus attendu.....	63
7.2.1	Gestion des sollicitations.....	63
7.2.2	Gestion de la communication	63
7.2.3	Gestion des incidents	64
7.2.4	Gestion des escalades et des crises	64
7.2.5	Gestion des problèmes	64
7.2.6	Gestion des demandes de services.....	64
7.2.7	Gestion de la documentation et de la connaissance.....	64
7.2.8	Gestion de la compétence.....	65
7.2.9	Gestion des niveaux de service.....	65
7.2.10	Gestion du service de secours	65
7.2.11	Gestion des projets (tranche optionnelle incluse)	66
7.3	Procédure de recette d'un livrable	66
7.3.1	Processus de validation d'un livrable.....	66
7.3.2	Statuts d'un livrable	67
7.3.2.1	Livrable validé	67
7.3.2.2	Livrable refusé.....	67
7.4	Audit des prestations.....	67

1 Préambule

1.1 Sigles et Abréviations utilisés dans le présent document

ACL	ACCESS LIST : Contrôle des accès entrants sur des éléments réseau
CAA	Cour administrative d'appel
CCAG	Cahier des Clauses Administratives Générales
CCAP	Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
CE	Conseil d'Etat
CNDA	Cour nationale du droit d'asile
Grandes parties	Administrations et personnes morales de droit privé chargées de la gestion permanente d'un service public
HNO	Heures non ouvrées
HO	Heures ouvrées au sens légal du terme (les horaires de nuit sont de 21h à 7h00 du matin article L3122-2 du code du travail)
MOA	Maîtrise d'ouvrage
MOE	Maîtrise d'œuvre
RIE	Réseau interministériel de l'Etat
RPVA	Réseau privé virtuel des avocats
SKIPPER	Application de gestion des dossiers contentieux administratifs utilisée par les juridictions administratives
TA	Tribunal administratif
Télérecours	Service de téléprocédure en cours de refonte à destination des avocats et grandes parties (administrations et personnes morales de droit privé chargées de la gestion permanente d'un service public) permettant de saisir les juridictions administratives et d'échanger avec elles de manière dématérialisée.
Télérecours administrations	Nouveau service de téléprocédure à destination des grandes parties (administrations et personnes morales de droit privé chargées de la gestion permanente d'un service public) exclusivement permettant de saisir les juridictions administratives et d'échanger avec elles de manière dématérialisée qui remplacera à termes l'application Télérecours
Télérecours avocats	Nouveau service de téléprocédure à destination des avocats exclusivement permettant de saisir les juridictions administratives et d'échanger avec elles de manière dématérialisée qui remplacera à termes l'application Télérecours
Télérecours citoyens	Service de téléprocédure à destination des particuliers et des personnes morales de droit privé (entreprises, associations, syndicats, etc.) permettant de saisir les juridictions administratives et d'échanger avec elles de manière dématérialisée.
TMA	Tierce Maintenance Applicative
Utilisateurs externes	Utilisateurs externes à la juridiction administrative utilisant les services de téléprocédure mis à leur disposition par le Conseil d'Etat. Il s'agit actuellement d'avocats, agents des administrations ou personnes morales de droit privé en charge de la gestion permanente d'un service public, de particuliers et d'entreprises privées.

1.2 Objet

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les prestations de support externalisé, relatives à la prise en charge de demandes d'assistance informatique de premier niveau (N1) pour les usagers externes des services de téléprocédure qui doivent saisir les juridictions.

Le support externalisé aux utilisateurs externes est un enjeu important pour la personne publique et suppose de la part du titulaire du marché des engagements en termes de qualité de service, de réactivité, de mise en œuvre et de suivi des prestations tout en garantissant la confidentialité des services concernés.

Le marché est composé de cinq tranches.

La tranche 1 est ferme et est composée de six sections comprenant les prestations suivantes :

- Section A – Prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs professionnels (avocats, agents d'administrations) et particuliers pour les services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux (appels, mails, chats) confondus ;
- Section B – Extension du forfait de base annuel de support annuel de niveau 1 ;
- Section C – Mise en mise en service d'un outil de LiveChat ;
- Section D – Forfait de de mise en service d'un portail d'assistance ;
- Section E – Gouvernance de la prestation ;
- Section F – Ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes.

Les tranches 2, 3 et 4 sont optionnelles :

- Tranche 2 :
 - Forfait d'ouverture du service support le samedi de 08 :30 à 17 :30
- Tranche 3 : mise en service d'un ChatBot (robot conversationnel) avec :
 - Forfait de mise en service d'un outil de ChatBot
 - UO de maintenance récurrente et d'apprentissage
- Tranche 4 – Réversibilité

Les phases des sections A, B, C, D, E et F de la tranche 1 du marché sont les suivantes :

- La phase de transition entre le titulaire sortant et le nouveau titulaire, celle-ci peut concerner en partie, les prestations de la section F si une commande survient lors de cette phase de transition ;

- La phase récurrente (pendant laquelle les prestations sont délivrées de plein droit).

Chacune des tranches optionnelles du marché est composée d'une phase de projet (qui permet la mise en place des services nécessaires et l'étalonnage des indicateurs).

1.3 Lieu d'exécution

Les lieux principaux d'exécution du contrat sont :

- Les locaux du titulaire ;
- Les réunions de pilotage de la prestation se feront en visio-conférence ou dans les locaux du Conseil d'Etat avec l'ensemble des parties prenantes identifiées au titre de la gouvernance. A l'occasion, si l'actualité des services l'exige, ces réunions pourront se tenir dans les locaux du titulaire.

Les prestations de la tranche 1 seront à réaliser pendant la phase de transition, dans les locaux du prestataire actuellement titulaire du marché, et seront transférées dès la fin de la transition, dans les locaux du prestataire retenu.

Les locaux du prestataire actuellement titulaire du marché se situent :

- Pour le site principal à Mérignac ;
- Pour le site secondaire, à la Garenne-Colombes.

Les prestations de chaque tranche optionnelle (2 et 3) seront réalisées, en cas d'affermissement, dans les locaux du prestataire retenu.

1.4 Périmètre

Les juridictions administratives (tribunaux administratifs, cours administratives d'appel, et Conseil d'État) permettent depuis 2013 aux avocats et grandes parties (administrations et personnes morales de droit privé chargées de la gestion permanente d'un service public) de les saisir par voie dématérialisée.

Cette offre a été étendue aux personnes physiques et aux personnes morales de droit privé non représentées par un avocat depuis 2018.

Elle sera prochainement proposée aux avocats devant la cour nationale du droit d'asile.

L'objectif est de permettre aux utilisateurs externes une saisine des juridictions 7 jours sur 7, 24h/24 et d'offrir un accès simplifié et sécurisé au suivi de la procédure.

Les services de téléprocédure sont aujourd'hui ouverts aux avocats, grandes parties et aux parties non représentées par un avocat (citoyens).

Le Conseil d'Etat pourra étendre ces services à d'autres publics de la sphère contentieuse mais correspondant toujours à des utilisateurs externes à la juridiction administrative.

1.5 Description générale des prestations attendues

La prestation attendue consiste à délivrer un support sur les aspects techniques et fonctionnels aux utilisateurs externes des services de téléprocédure des juridictions administratives : il ne s'agit pas de fournir des conseils juridiques mais bien d'aider à la prise en main des services de téléprocédure ou de résoudre les incidents applicatifs.

Le support sera assuré en langue française.

Les objectifs de la prestation sont d'obtenir une qualité de fourniture de services auprès des utilisateurs externes en termes notamment de réactivité, de disponibilité, de traçabilité et de visibilité. Conforme aux bonnes pratiques **ITIL**, le titulaire devra mettre en place les **axes de progrès** nécessaires à cette optimisation en collaboration avec les équipes du Conseil d'Etat.

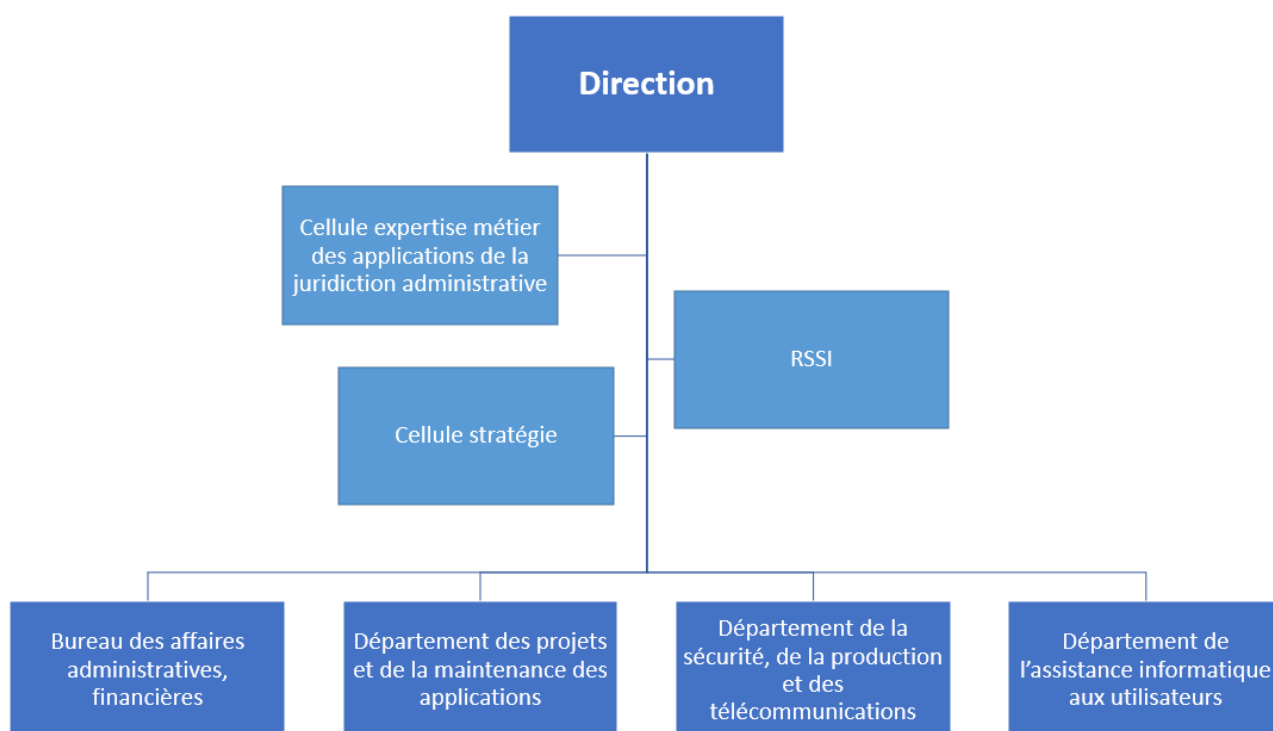
2 Contexte du marché

2.1 Le Conseil d'Etat et les juridictions administratives

Le rôle, les compétences et l'organisation du Conseil d'Etat et des juridictions administratives (tribunaux administratifs, cours administratives d'appel, Cour nationale du droit d'asile) sont précisément décrits sur le site Internet du Conseil d'Etat (<http://www.conseil-etat.fr>).

2.2 La DSI

La direction des systèmes d'information du Conseil d'Etat a en charge la mise en place des moyens informatiques ainsi que le maintien en condition opérationnelle pour l'ensemble de la juridiction administrative comportant 51 juridictions en métropole et en outre-mer.

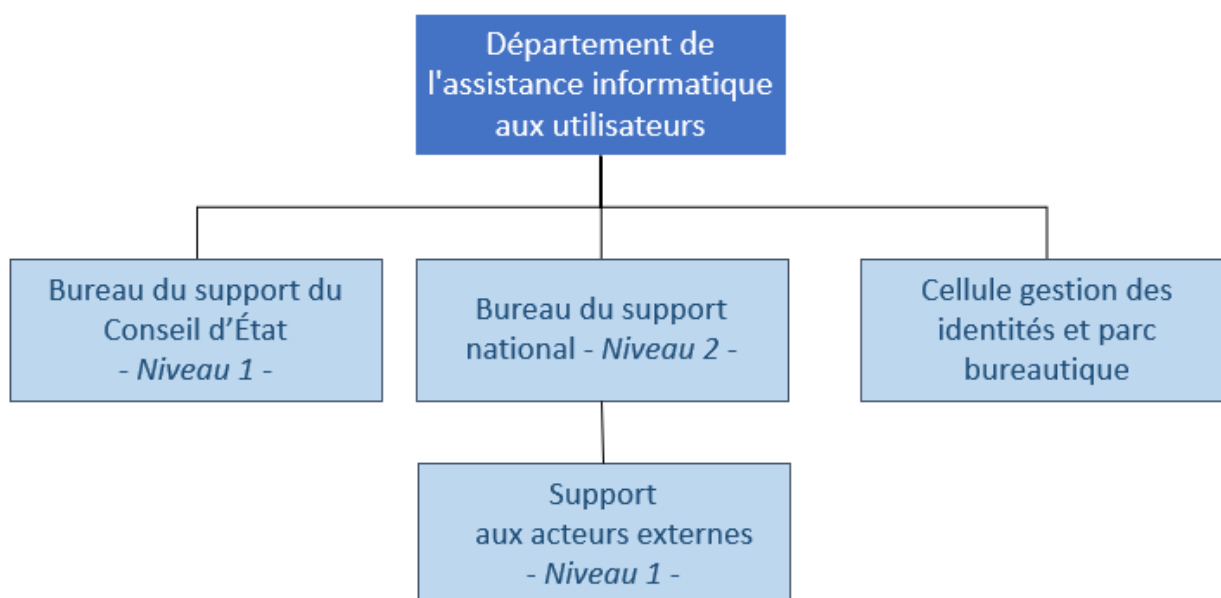


2.3 Le département d'assistance aux utilisateurs

Le département d'assistance aux utilisateurs au sein de la direction des systèmes d'information du Conseil d'Etat est le service central apportant un support informatique pour l'ensemble du personnel de la juridiction administrative, en matière de matériels, logiciels et services.

Il comprend deux bureaux et une cellule :

- Le bureau du support national composé de techniciens de niveau 2 du Conseil d'Etat. Ce bureau pilote la prestation du support aux acteurs externes pour les services de téléprocédure qui leur sont proposés (sujet du présent CCTP) ;
- Le bureau du support aux utilisateurs internes du Conseil d'Etat composés de techniciens de proximité intervenant sur les sites de Richelieu et Palais Royal ;
- La cellule gestion des identités et parc bureautique en charge de la gestion des comptes et des inventaires.



2.4 L'organisation du support technique et fonctionnel aux utilisateurs externes

Cette assistance est assurée selon 3 niveaux. Un processus d'escalade des interventions est établi et correspond aux bonnes pratiques de l'assistance et du support :

- Au niveau 1 :
 - Le support externalisé qui répond aux sollicitations des utilisateurs externes.
- Au niveau 2 :
 - Le centre de services du Conseil d'Etat (bureau du support national) : point d'entrée unique des requêtes de demandes de services émises par le niveau 1 uniquement en cas de demandes ou incidents non résolus.
- Au niveau 3 :
 - Les experts techniques, fonctionnels ou métier au sein de la direction des systèmes d'information : le département de la sécurité, de la production et des télécommunications (DSPT), le département des projets et de la maintenance des applications (DPMA) et la cellule de l'expertise métier des applications (CEMAJA).

2.5 Outil de gestion des sollicitations (demandes et incidents)

Le Conseil d'Etat, pour permettre l'exécution de la prestation dans les locaux du titulaire, autorise ce dernier à utiliser son propre outil de gestion des demandes et incidents (ITSM) aux conditions suivantes :

- Cet outil doit être accessible à certaines personnes du Conseil d'Etat afin d'effectuer des contrôles, de produire des rapports ou de faire des analyses sur les tickets ;
- Des tableaux de bord implémentés dans l'ITSM ou via une plateforme analytique de type Business intelligence (BI) et nécessaires au suivi des tickets doivent être disponibles pour ces mêmes personnes au Conseil d'Etat – ils permettent de tracer la couverture des prestations et leur réalisation dans les délais impartis ;
- Pendant la réversibilité, il doit être possible de reprendre toutes les données enregistrées sur l'ITSM du titulaire ou dans la plateforme analytique de type BI ;
- Lors d'une escalade vers les niveaux 2 et 3, le titulaire ressaisit le ticket dans l'outil GLPI du Conseil d'Etat et en retour des niveaux supérieurs, effectuera la clôture administrative du ticket tout en mettant à jour celui qu'il aura dans son propre outil ITSM. S'il le souhaite, il pourra par la suite mettre en place, à ses frais, une interface automatisée entre son outil ITSM et celui du Conseil d'Etat (GLPI) ;
- En cas de relance d'un ticket escaladé, le titulaire mettra à jour le ticket dans l'ITSM du Conseil d'Etat pour tracer la relance.

2.6 Process de gestion des sollicitations en cas d'escalade des tickets au Conseil d'Etat

Si le support de niveau 1, objet de la présente consultation, n'est pas en mesure de procéder à une clôture de la demande, celle-ci est remontée au niveau 2 pour traitement. Ce fonctionnement se matérialise par le changement d'affectation du ticket dans l'outil de gestion.

Dès lors que le ticket est affecté au niveau 2, celui-ci est traité dans des délais déterminés. Trois possibilités existent :

- Le support de niveau 2 estime que le ticket qui lui est affecté nécessite une réponse de niveau 1 ; en conséquence, ledit ticket est basculé au support de niveau 1. De manière parallèle, dès lors qu'un ticket affecté au support de niveau 2 nécessite un complément d'information de la part du support de niveau 1, ce dernier est sollicité ;
- Le support de niveau 2 traite le ticket et est en mesure de répondre en totalité à la sollicitation ; il pourra prononcer la clôture technique qui sera transmise au niveau 1 qui prononcera la clôture administrative ;
- Le support de niveau 2 n'est pas en mesure de traiter le ticket, car il nécessite un traitement plus approfondi de la part d'un service spécialisé (département métier, fonctionnel ou technique) ; ce ticket est en conséquence affecté au niveau 3 pour traitement.

Dès lors que le ticket est affecté au niveau 3, celui-ci est traité dans des délais déterminés. Deux possibilités existent :

- Le support de niveau 3 estime que le ticket qui lui est affecté nécessite une réponse de niveau 2 ; en conséquence, ledit ticket est basculé au support de niveau 2 ;
- Le support de niveau 3 traite le ticket et est en mesure de répondre en totalité à la sollicitation ; il pourra prononcer la clôture technique qui sera transmise au niveau 1 qui prononcera la clôture administrative.

2.7 Les chiffres clés liés à l'usage des services de téléprocédure par les utilisateurs externes

L'utilisation des applications de téléprocédure étant obligatoire pour les avocats et les administrations qui saisissent la juridiction administrative, le nombre de structures inscrites ne cesse de croître. Ces applications comptent un peu plus de 40 000 cabinets d'avocats et 15 000 administrations (dont les personnes morales de droit privé chargées de la gestion permanente d'un service public) inscrits à ce service.

Concernant l'application Télérecours citoyens, elle est dédiée aux personnes physiques ou morales non représentées par un avocat : un peu plus de 236 000 comptes ont été ouverts depuis la mise en service de Télérecours citoyens en mai 2018 et plus de 175 000 requêtes déposées.

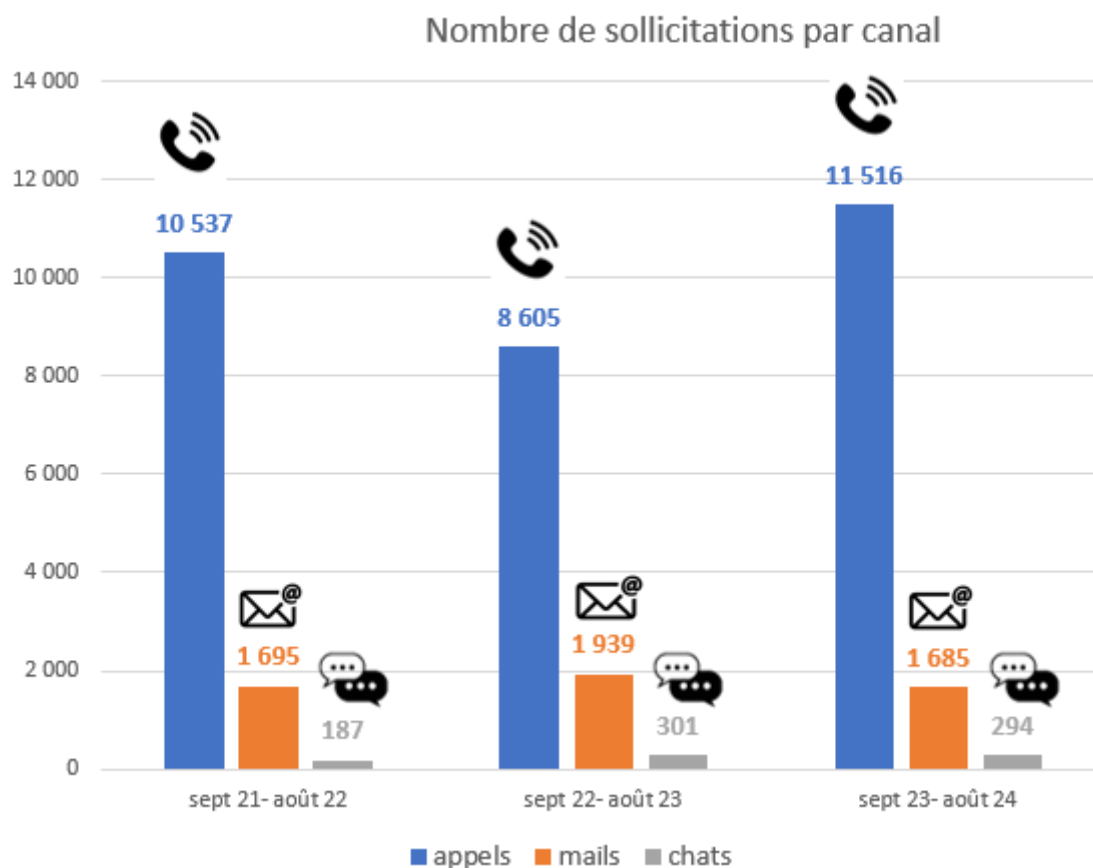
Pour ces services de téléprocédure, le nombre de sollicitations mensuelles par mois vers le support de niveau 1 varie de 1000 à 1200.

Trois canaux de sollicitations sont proposés aux acteurs externes :

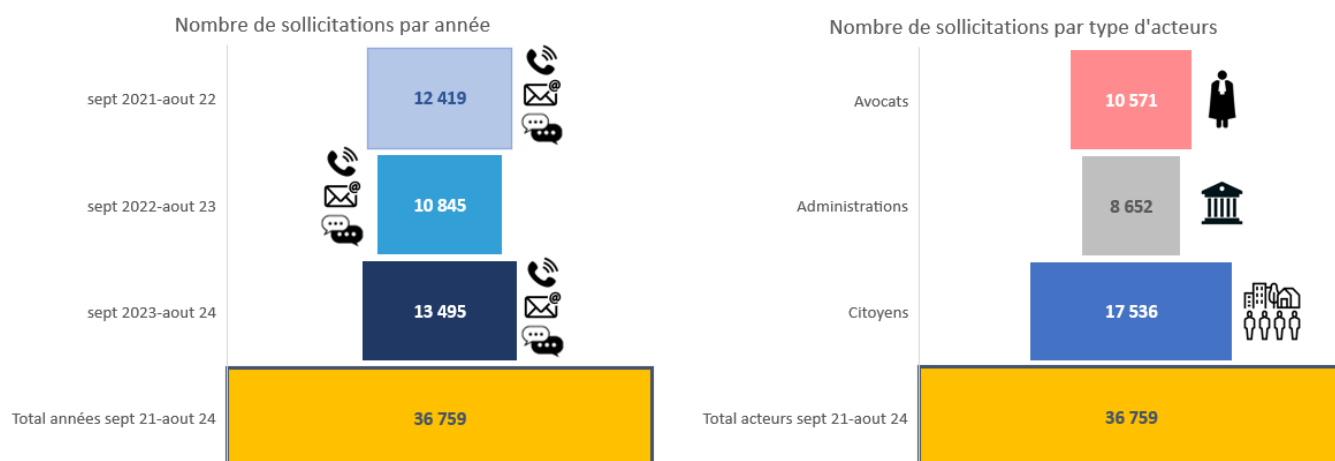
- Le **téléphone**, qui reste le principal canal avec 83% des sollicitations ;
- Le **mail** qui atteint 15% des sollicitations ;
- Le **LiveChat** (chats directs avec un contact humain) qui correspond à 2% des sollicitations et est principalement utilisé par les citoyens.

La durée moyenne de traitement des sollicitations est de 9 minutes et 40 secondes (comprenant la durée d'échange avec l'utilisateur, la saisie du ticket et le traitement de la sollicitation).

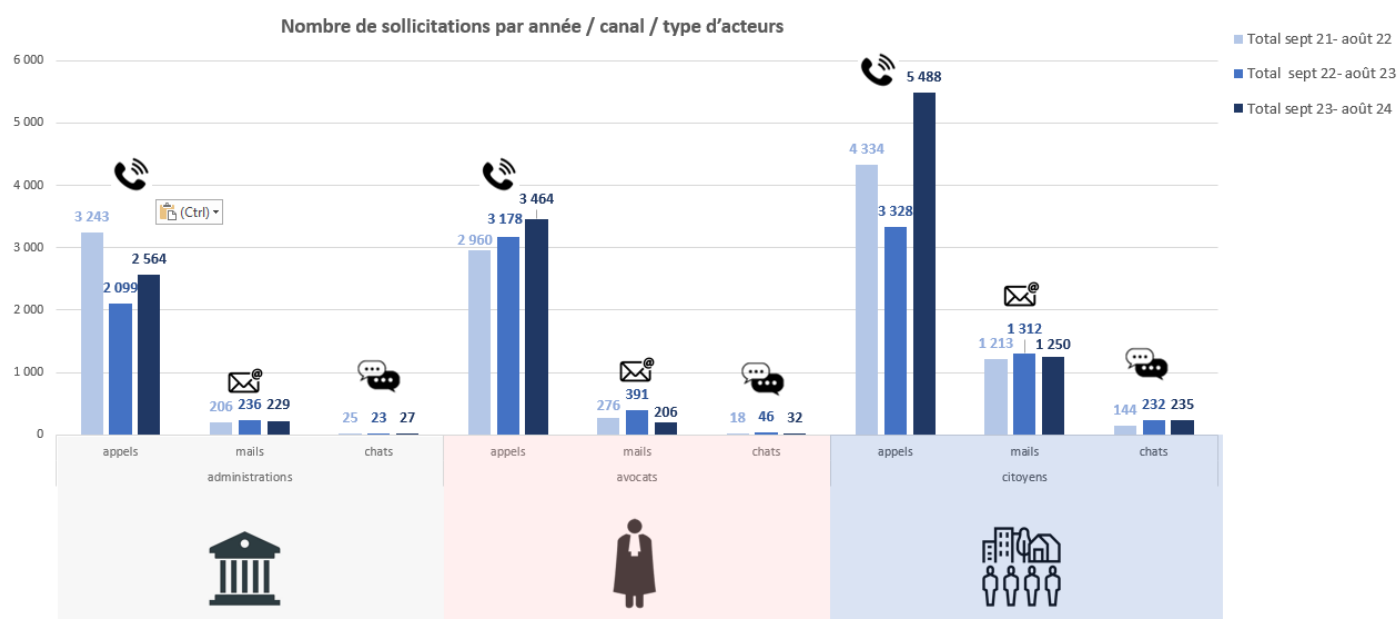
⇒ *Nombre de sollicitations par canal de septembre 2021 à août 2024 :*



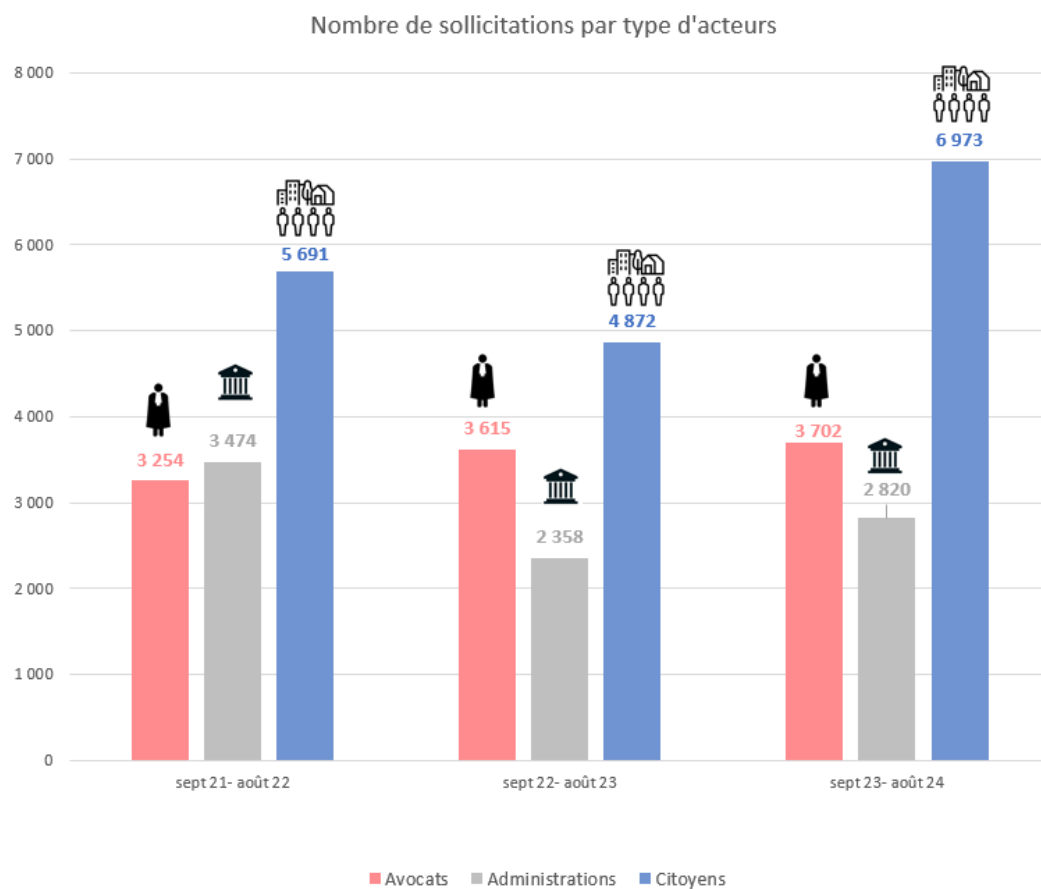
⇒ *Nombre de sollicitations par année / type d'acteurs :*



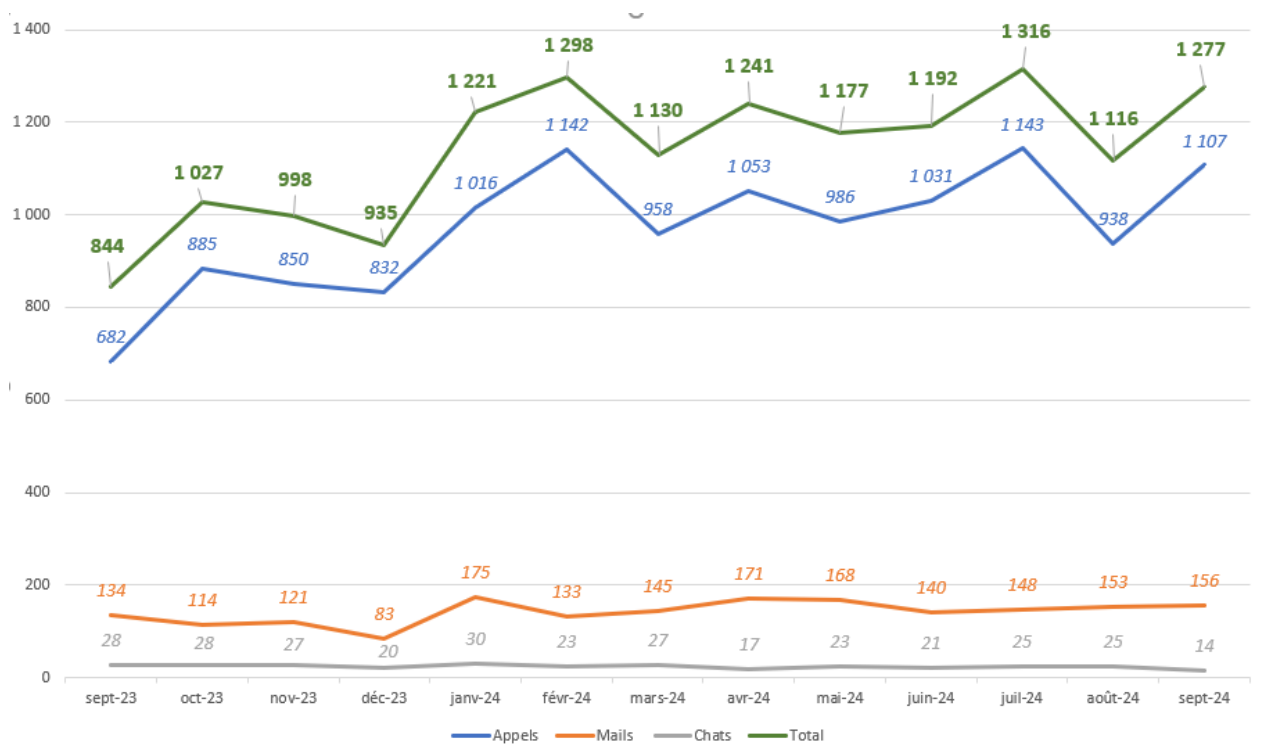
⇒ *Nombre de sollicitations par type d'acteurs, par canal et par année de septembre 2021 à août 2024 :*



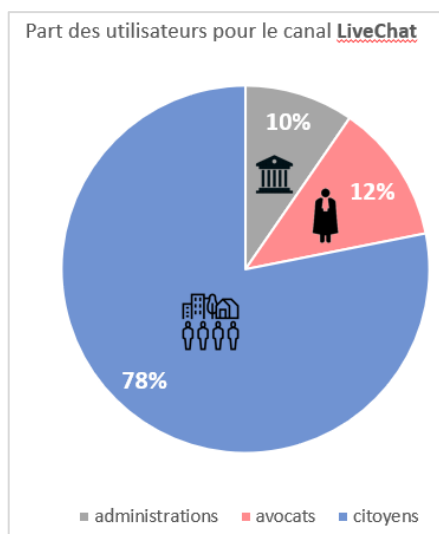
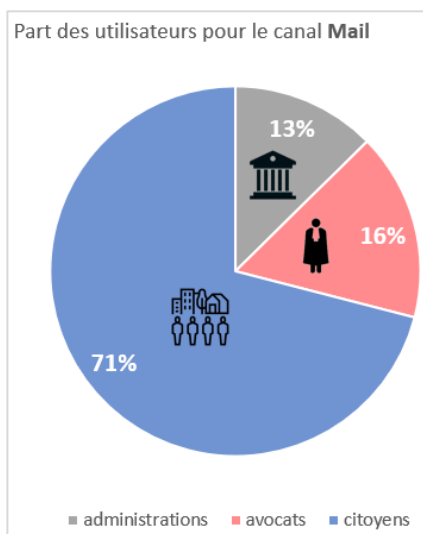
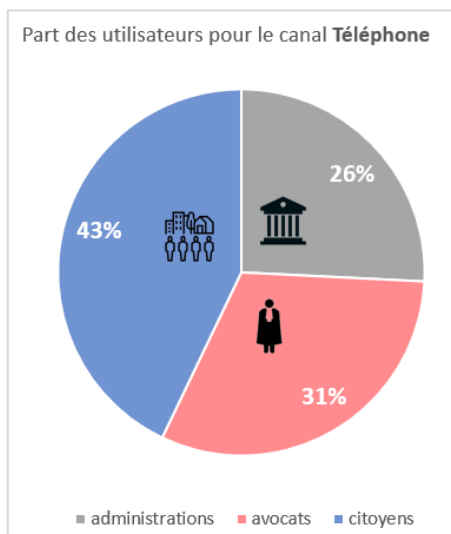
⇒ Nombre de sollicitations par type d'acteurs de septembre 2021 à août 2024 :



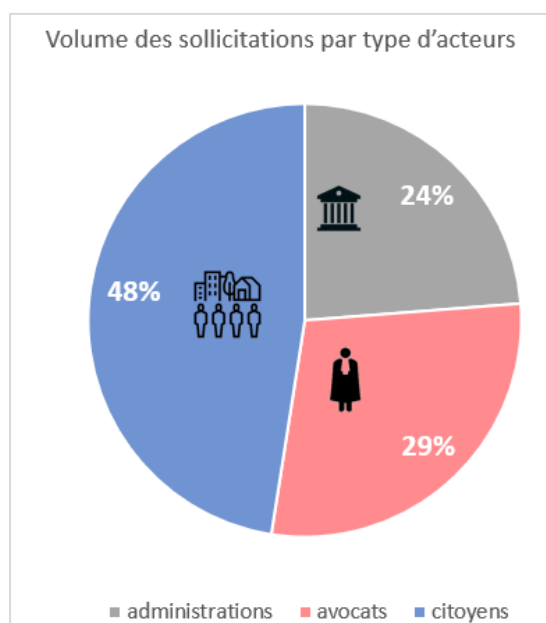
⇒ Nombre de sollicitations mensuelles de septembre 2023 à septembre 2024 soit une moyenne de 1 136 tickets :



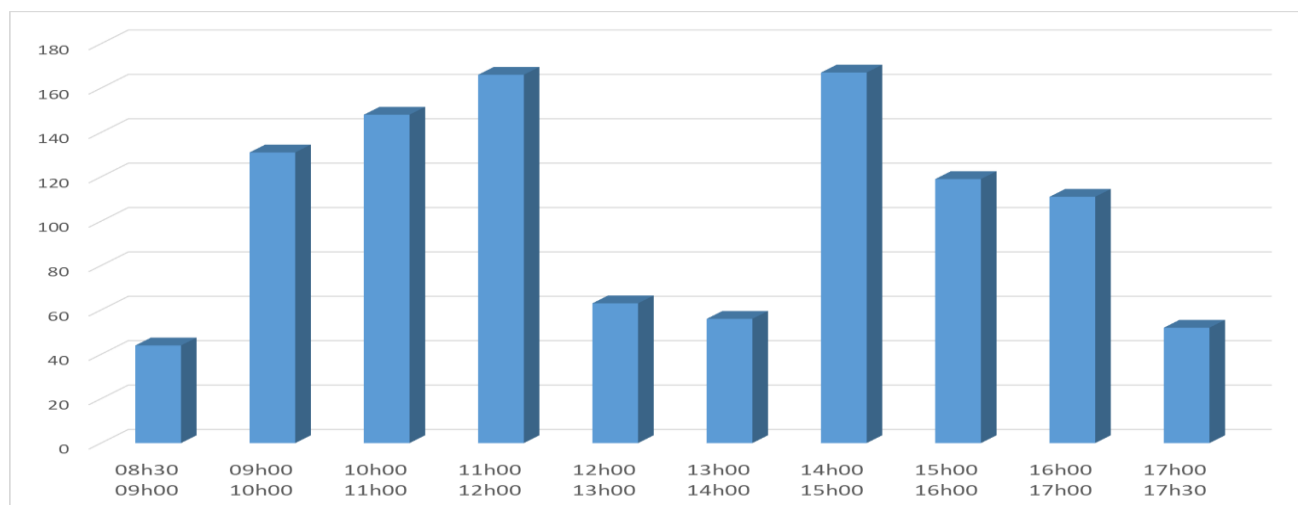
⇒ Part des utilisateurs par canal :



⇒ Les citoyens représentent quasiment la moitié du volume des sollicitations, et les avocats et administrations autour d'un quart chacun :



⇒ Exemple classique de répartition des appels sur un mois :



- Les avocats privilégient à 91% le canal téléphonique pour contacter le support, et sont 8% à le contacter par mail et 1% à utiliser le chat.



- Les administrations choisissent également le canal téléphonique en priorité à 91%. Elles sont également 8 % à utiliser le mail et 1% le chat.



- Les citoyens sont 75% à contacter le support par téléphone, 22% par mail et 3 % par chat.

Une refonte des services de téléprocédure est en cours actuellement : elle va permettre, à termes, d'améliorer les parcours utilisateurs et potentiellement faire diminuer le nombre de sollicitations.

Cependant la période de bascule entre les anciens services de téléprocédure et les nouveaux peut générer des difficultés d'usage qui auront un impact sur le support aux utilisateurs externes.

2.8 Les services de téléprocédure proposés aux acteurs externes

L'écosystème des téléservices à destination des acteurs externes est actuellement composé des applications suivantes :

- Application **Télérecours citoyens** :
 - Afin de faciliter les échanges entre les citoyens et la justice administrative, le Conseil d'État a inauguré en 2018 l'application Télérecours citoyens. En quelques clics, celle-ci permet de déposer en ligne une requête ne nécessitant pas d'avocat, auprès d'un tribunal administratif, d'une cour administrative d'appel ou encore au Conseil d'État.
 - Elle est utilisée par des particuliers, entreprises et associations non représentés par un avocat qui peuvent saisir une juridiction administrative, de manière dématérialisée, 24h sur 24, 7 jours sur 7, sans avoir à se déplacer dans l'enceinte du tribunal, de la cour d'appel ou du Conseil d'État.
- Application **Télérecours** « legacy » devant les **tribunaux administratifs, cours administratives d'appel** et le **Conseil d'Etat** (TA, CAA, et CE) - *en cours de refonte* :
 - Elle est obligatoire pour :
 - Les avocats,
 - Les administrations autres que les communes de moins de 3500 habitants,
 - Les organismes de droit privé chargés de la gestion permanente d'un service public.
 - Elle permet de déposer requêtes et documents et de suivre les dossiers et procédures de façon dématérialisée devant les tribunaux administratifs, les cours administratives d'appel et le Conseil d'Etat.
 - Elle sera remplacée à termes par les applications Télérecours-avocats et Télérecours-administrations puisqu'il a été décidé de créer une application par type d'acteurs.

⇒ Le support de niveau 1 gère toutes les demandes et incidents liés à Télérecours « legacy ».

⇒ Le périmètre fonctionnel de l'application est décrit sur le site <https://www.telerecours.fr/>
- Application **Télérecours-avocats** devant les **tribunaux administratifs, cours administratives d'appel** et le **Conseil d'Etat** (TA, CAA, et CE) - *en cours de développement et de déploiement* :
 - Elle doit remplacer à termes l'application Télérecours « legacy » : dédiée exclusivement aux avocats avec le même périmètre applicatif et la même obligation d'usage.

- Environ 200 cabinets d'avocats l'utilisent d'ores et déjà pour le dépôt de requête. La généralisation du dépôt de requête est prévue de façon progressive à partir du second semestre 2025.
 - Les fonctionnalités de dépôt de documents et de consultation de dossiers feront l'objet d'une expérimentation à compter de décembre 2024 avec un support dédié géré par l'équipe projet avant une généralisation qui devrait être prévue de façon progressive à partir du second semestre 2025.
 - La fonctionnalité de l'onglet messages devrait faire l'objet d'une expérimentation à compter du second semestre 2025, avec un support dédié géré par l'équipe projet, avant une généralisation qui devrait être prévue de façon progressive courant second semestre 2025.
- ⇒ Le support de niveau 1 prend actuellement en charge les demandes ou incidents liés au dépôt de requêtes. Le périmètre du support évoluera avec la mise en service des autres fonctionnalités de l'application.
- ⇒ Les fiches mémo utiles aux avocats seront publiées sur le site <https://www.telerecours.fr/>
- Application **Télérécours-avocats** devant la **cour nationale du droit d'asile** (CNDA) - *en cours de développement* :
 - L'application est dédiée aux avocats qui déposent un recours devant la CNDA contre une décision de l'OFPPA,
 - Elle doit remplacer l'application CNDém@t ouverte exclusivement aux avocats devant la CNDA : il s'agit d'une plateforme d'échanges de documents leur permettant de transmettre et de recevoir tous les documents, actes de procédure en lien avec les recours de leurs clients,
 - Elle est actuellement ouverte à des avocats « pilotes » pour le dépôt de recours et de documents et la consultation de dossiers,
 - Elle n'est pas obligatoire (contrairement aux dépôts devant TA, CAA et le CE),
 - Sa mise en service sur les fonctionnalités cœur (dépôt de recours et de documents / consultation de dossiers) sera progressive à partir de fin 2025 / début 2026 : déploiement par vagues d'avocats.
 - Des fonctionnalités complémentaires seront prévues ultérieurement.

⇒ Le support de niveau 1 prendra en charge les demandes et incidents dès la première vague de généralisation de l'application. Le périmètre pourra évoluer en fonction de la stratégie de déploiement qui aura été retenue.

⇒ Les avocats devant la CNDA retrouveront toutes les informations utiles sur le site <https://www.telerecours.fr/>
 - Application **Télérécours-administrations** devant les **tribunaux administratifs, cours administratives d'appel** et le **Conseil d'Etat** (TA, CAA, et CE) - *en cours de déploiement* :
 - Elle doit remplacer, à termes, l'application Télérécours « legacy » mais est dédiée exclusivement aux administrations.

- L'application est obligatoire pour :
 - Les administrations autres que les communes de moins de 3500 habitants
 - Les organismes de droit privé chargés de la gestion permanente d'un service public.
 - Elle reprend le même périmètre applicatif que Télérecours « legacy » en leur permettant de déposer leurs requêtes et documents et de suivre leurs dossiers et procédures de façon dématérialisée devant les tribunaux administratifs, les cours administratives d'appel et le Conseil d'Etat.
 - Elle est actuellement ouverte à des administrations pilotes.
 - Son déploiement par vagues est prévu au cours de l'année 2025 également.
- ⇒ Le support de niveau 1 prendra en charge les demandes et incidents dès la première vague de généralisation de l'application. Le périmètre pourra évoluer en fonction de la stratégie de déploiement qui aura été retenue.
- ⇒ Les fiches mémo sont publiées sur le site <https://www.telerecours.fr/> pour les administrations pilotes.

Le Conseil d'Etat pourra étendre ces services à d'autres publics de la sphère contentieuse mais correspondant toujours à des utilisateurs externes à la juridiction administrative.

2.9 Nature des sollicitations

Les acteurs externes sollicitent le support car :

- Ils souhaitent des informations générales sur le téléservice utilisé,
- Ils souhaitent être accompagnés sur l'application utilisée :
 - Aide à l'inscription,
 - Aide à la connexion,
 - Aide au paramétrage de leur organisation cible dans l'application (gestion des bureaux, des utilisateurs, des droits, ...)
 - Aide au dépôt (requêtes / documents)
- Ils souhaitent obtenir des informations sur le suivi juridique de leurs dossiers :
 - Ce sujet n'est pas dans le périmètre du support car il s'agit d'un sujet de procédure.
- Ils rencontrent un incident technique concernant :
 - L'accès aux applications,
 - Le(s) dossier(s) non visible(s),
 - Des documents communiqués par le greffe mais non accessibles,
 - Des difficultés de téléchargement d'un dossier,
 - Une absence de notifications des mails émis par les applications,

- Une demande de fusion d'entrées Télérecours

TOP 3 des sollicitations par type d'acteurs de septembre 2023 à septembre 2024 :

⇒ Sollicitations des utilisateurs rattachés à des **cabinets d'avocats** :



- 43% des sollicitations concernent des problématiques de connexion (réinitialisation de mot de passe, aide à la connexion principalement),
- 12% concernent des problématiques de paramétrage,
- 12 % concernent des problématiques d'accès aux dossiers.

⇒ Sollicitations des utilisateurs rattachés à des **administrations** :



- 36% des sollicitations concernent des problématiques de connexion (réinitialisation de mot de passe, aide à la connexion principalement),
- 28% concernent des problématiques de paramétrage,
- 16% concernent des problématiques d'accès aux dossiers.

⇒ Sollicitations des **citoyens** :



- 40% des tickets concernent des demandes d'assistance au dépôt,
- 20% concernent une demande de suivi juridique des dossiers et sont renvoyés vers le greffe des juridictions concernées,
- 20% concernent des problématiques d'accès au dossier.

3 Description des prestations attendues

3.1 Introduction

Comme déjà indiqué dans l'objet du présent cahier des charges, les prestations attendues sont découpées en tranches et en sections correspondant à une ou plusieurs fonctions identifiées comme pouvant être associées à une équipe, à un profil d'intervenant ou à un dispositif de tarification.

Ce découpage ne préjuge pas de l'organisation des moyens du titulaire. Il est attendu du titulaire qu'il organise ses équipes et moyens pour atteindre la meilleure rationalisation des coûts et efficacité du service.

Pour rappel, la tranche 1 correspondant à la tranche ferme est composée de six sections comprenant les prestations suivantes :

- Section A - Prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs professionnels (avocats, agents d'administrations) et particuliers des services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux (appels, mails, chats) confondus ;
- Section B – Extension du forfait de base annuel de support annuel de niveau 1 (appels / mails / chats) ;
- Section C – Forfait de mise en service d'un outil de LiveChat ;
- Section D – Forfait de mise en service d'un portail d'assistance permettant aux utilisateurs de contacter le support par mail ou chat
- Section E – Gouvernance de la prestation ;
- Section F – Ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes.

Les tranches optionnelles sont composées de 3 tranches :

- Tranche 2 – Forfait d'ouverture du service support le samedi de 08 :30 à 17 :30 ;
- Tranche 3 – Mise en service d'un outil de ChatBot + maintenance récurrente et apprentissage ;
- Tranche 4 – Réversibilité.

3.2 Sections A et B : support de niveau 1 aux utilisateurs externes et extension du forfait de base annuel

Ces prestations représentent le principal service du marché. Elles doivent pouvoir être délivrées en toutes circonstances et pour ce faire, le titulaire devra disposer de deux sites de production « Help Desk » pouvant travailler en back-up l'un de l'autre, en cas de sinistre sur le site primaire.

Les utilisateurs externes doivent pouvoir solliciter le Help Desk du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30, heure de métropole. Le titulaire devra assurer la permanence de ce service à ces horaires, sans interruption à la pause méridienne.

3.2.1 Réception de sollicitations

Le prestataire devra prendre en charge toutes les sollicitations émises par les utilisateurs des services de téléprocédure.

Il est entendu que les sollicitations peuvent arriver au Help Desk du titulaire :

- Par téléphone aux horaires d'ouverture du Help Desk soit de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi hors jours fériés
- Par courriel en 24/7 depuis un portail d'assistance mis en place par le titulaire ;
- Par chat en 24/7 via un portail d'assistance mis en place par le titulaire aux horaires d'ouverture du Help Desk ;

Le titulaire doit mettre à disposition un portail d'assistance permettant à un utilisateur de déposer une sollicitation par mail ou de contacter le support par chat. Ce besoin est décrit dans la section D de la tranche 1 du marché.

Le Conseil d'Etat est attaché à la protection des données à caractère personnel. A ce titre, il demande à ce que le titulaire précise dans sa réponse, le cycle de vie de toutes les données collectées quel que soit le canal ainsi que leurs modalités d'hébergements.

Concernant les appels téléphoniques :

- Le titulaire doit pouvoir rappeler les usagers en cas d'appels perdus.
- Il doit également pouvoir décrire dans sa réponse les traitements de données associés à ces appels.

Concernant le traitement des mails et des chats :

- Le titulaire doit décrire dans sa réponse les traitements de données associés à ce type de sollicitations ;

3.2.2 *Traitement et résolution des dossiers incidents/demandes*

Le prestataire couvrira les sollicitations reçues des acteurs externes concernant tous les services de téléprocédure qui leur sont proposés. Il sera le point unique de contact (SPOC) et fera sienne la responsabilité du suivi de ces sollicitations, au travers du processus d'incident management ou demande de services, dont il prendra la responsabilité.

Son objectif est d'enregistrer, qualifier, classer et hiérarchiser les sollicitations des utilisateurs avec la priorité appropriée, afin de faciliter un traitement ou une résolution rapide et efficace. L'affectation d'une priorité se fait dans le respect des bonnes pratiques rappelées dans la convention de service.

L'engagement de service est attendu du lundi au vendredi de 8H30 à 17H30, heure de métropole, hors jours fériés de France métropolitaine.

La réception et le traitement des appels téléphoniques, le traitement des courriels et des tickets générés via le portail et l'assistance aux utilisateurs via le LiveChat sont donc assurés dans les horaires précités. Toute sollicitation devra se traduire par un ticket enregistré dans l'ITSM du prestataire.

Le traitement et la résolution des dossiers incombent en premier lieu au prestataire (hors question juridique). Si celui-ci n'a pas la compétence ou les informations nécessaires à cette résolution, il doit escalader au centre de services du Conseil d'Etat les dossiers qu'il ne peut traiter ou qui ne sont pas de sa compétence ou de son ressort et il doit les suivre jusqu'à leur clôture technique.

La clôture administrative des tickets est assurée en horaires de bureau 5 jours / 7.

Le titulaire doit remonter à la DSI du Conseil d'Etat tous les dysfonctionnements dans le processus de sollicitations.

L'objectif du titulaire est de rétablir ou faire rétablir par le centre de services du Conseil d'Etat, le fonctionnement normal applicatif le plus rapidement possible, en conformité avec les niveaux de service et les indicateurs, avec le moins d'impact pour le Conseil d'Etat et/ou l'utilisateur.

Dans cet objectif, le titulaire doit avant tout chercher la résolution du dossier au travers des FSU¹ mais aussi de l'outil d'administration des applications contentieuses.

S'il n'a pas de FSU pour le dossier ou si ses compétences générales ne suffisent pas à résoudre celui-ci, il doit escalader au centre de services du Conseil d'Etat qui est le « Bureau support national ».

En cas d'incident grave ou en cas d'incident dépassant les temps de résolution autorisés (RTO²), le titulaire devra en informer la DSI du Conseil d'Etat dès la survenance de l'incident ou dès le dépassement du RTO. S'il s'agit d'un incident

¹ Fiche de Support Utilisateur (consignes données par le Niveau 2 ou 3 au niveau 1 qui dépend du titulaire)

² Recovery Time Objective

majeur, il devra faire une escalade managériale auprès de la personne publique, dès la prise de connaissance du phénomène.

3.2.3 Facturation des sections A, B

Il est attendu dans le cadre de réponse financier pour ces sections :

- Une unité d'œuvre annuelle de 12 000 tickets, facturable par douzième quel que soit le nombre de sollicitations constatées dans le mois.
- Une unité d'œuvre d'extension correspondant à 500 tickets, commande qui sera passée en cas de dépassement constaté du nombre de tickets associé à l'unité d'œuvre annuelle. Cette extension pouvant être commandée autant de fois que nécessaire.

Chaque sollicitation reçue doit faire l'objet de la création d'un ticket qu'il s'agisse d'un courriel, d'un chat ou d'un appel téléphonique.

Référence de l'UO	Contenu
P03-T1-A	Section A = Forfait de base (€HT) annuel pour 12 000 tickets facturable par douzième quel que soit le nombre de sollicitations constatées dans le mois. Cela concerne la prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs professionnels (avocats, agents d'administrations) et particuliers des services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux (appels, mails, chats) confondus.
P04-T1-B	Section B = Extension du forfait de base annuel (€HT) de support annuel de niveau 1 pour 500 tickets (renouvelable).

3.2.4 Livrables des sections A et B

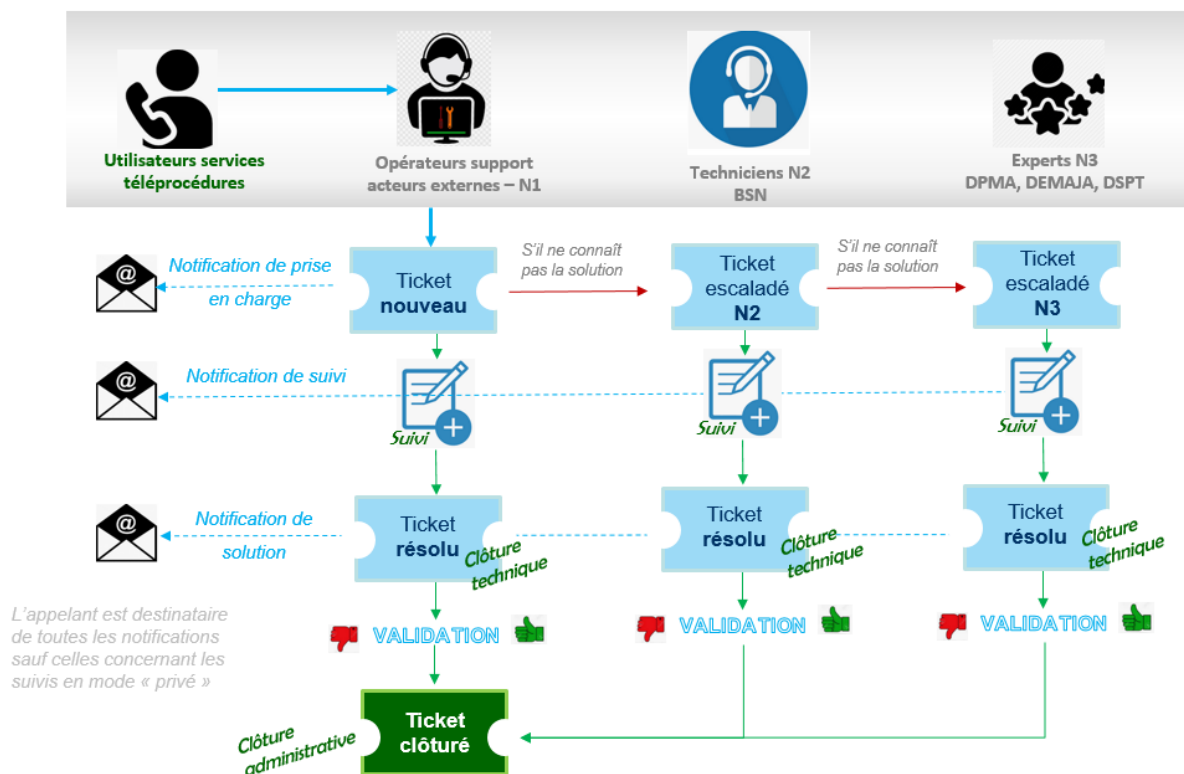
Les services délivrés au titre de ces sections sont validés par les indicateurs conformes de ces mêmes sections ainsi que par les livrables définis dans chaque phase du marché.

Le « PV de réception » doit faire apparaître ces indicateurs associés aux coûts afférents ainsi que les éventuelles pénalités constatées.

Les indicateurs des sections sont répertoriés au chapitre 6.2 Indicateurs qualité du présent CCTP.

3.2.5 Diagramme simplifié de gestion des sollicitations

ITSM : workflow



3.3 Section C : Forfait de mise en service d'un outil de LiveChat

Il a été décidé en 2021 de diversifier les canaux de réception des sollicitations afin d'améliorer le service rendu aux utilisateurs mais aussi optimiser les ressources du support.

Il a par conséquent été décidé de mettre en œuvre un système de LiveChat en plus des réceptions de sollicitations par courriel ou par téléphone.

En effet, les échanges écrits permettent un traitement plus rapide et plus fluide des demandes qui sont traitées au fil de l'eau. La charge est ainsi mieux lissée dans le temps et les réponses peuvent être standardisées et mieux partagées. Il est par ailleurs plus facile pour le manager d'identifier des erreurs d'interprétation dans les réponses fournies et d'apporter des rectifications immédiates permettant ainsi une amélioration du service rendu aux usagers des services de téléprocédures.

Chaque demande reçue en LiveChat doit faire l'objet de la création d'un ticket, au même titre que s'il s'agissait d'un courriel ou d'un appel téléphonique.

Le LiveChat permet à un utilisateur de recevoir une réponse de manière quasi synchrone tout en optimisant la charge de travail d'un collaborateur de Help Desk qui peut répondre à plusieurs conversations en même temps sur le LiveChat.

Le titulaire devra proposer ce service au travers du portail d'assistance accessible depuis internet.

Cette prestation sera assurée aux mêmes horaires que les sections A et B.

3.3.1 Facturation de la section C – mise en service outil LiveChat

Il est attendu dans le cadre de réponse financier pour cette section, un forfait comprenant une unité d'œuvre :

Référence de l'UO	Contenu
P05-T1-C	Section C = UO de la section C de la tranche 1 : Forfait de mise en service d'un outil de LiveChat (€HT)

3.3.2 Livrables de la section C – mise en service outil LiveChat

Le livrable sera le procès-verbal de réception de l'outil, signé par le Conseil d'Etat.

3.4 Section D : Forfait de mise en service d'un portail d'assistance

Le titulaire doit disposer d'un portail d'assistance permettant à un utilisateur de :

- Déposer une sollicitation par mail en 24/7 quels que soient le lieu et l'heure, pour laquelle il aura une réponse de manière asynchrone pendant les heures d'ouverture du Help Desk. Ces courriels devront être convertis en tickets pour en faciliter le traitement.
- Contacter le support par chat pendant les heures d'ouverture du Help Desk. Les LiveChats devront être également convertis en tickets pour la traçabilité.

3.4.1 Facturation de la section D – mise en service d'un portail d'assistance

Il est attendu dans le cadre de réponse financier pour cette section, un forfait comprenant une unité d'œuvre :

Référence de l'UO	Contenu
P06-T1-D	Section D de la tranche 1 : Forfait de mise en service d'un portail d'assistance permettant aux utilisateurs de contacter le support par mail ou chat

Le Conseil d'Etat souhaite avoir la possibilité de conserver le portail d'assistance lors de la réversibilité, sans surcoût.

3.4.2 Livrables liés à la mise en service d'un portail d'assistance

Les livrables du projet seront :

- Une page internet faisant office de portail d'assistance comportant :
 - Les mentions légales obligatoires associées à un site internet ;
 - Les mentions légales liées au RGPD dans le cadre de la collecte et du traitement des données personnelles afin de répondre à un devoir de transparence vis-à-vis de l'utilisateur ;
 - L'explication de la politique de cookies et de confidentialité associée à ce portail pouvant nécessiter le consentement préalable de l'utilisateur ;
- Un plan de gestion des incidents en cas de violation de données ;
- La description des traitements de données (mails et LiveChats pour la tranche ferme, ChatBot pour la tranche optionnelle n° 3)

3.5 Section E : Gouvernance de la prestation

La gouvernance est comprise comme une prestation à part entière. Elle est décrite en détail dans la suite du présent chapitre.

L'ensemble de la gouvernance est réalisé dans les mêmes heures que les sections A et B : de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi hors jours fériés. Cependant, en cas de crise sur le « delivery » des services contractuels, en dehors des heures ouvrées, la gouvernance doit pouvoir être contactée en « escalade ».

3.5.1 Responsabilité

Le prestataire retenu aura la responsabilité de l'organisation et du suivi de la prestation. Les chapitres qui suivent décrivent en détail ce que la DSI du Conseil d'Etat attend de son prestataire.

3.5.2 Organisation de la relation - Comitologie

Les instances de gouvernance sont identifiées en tant que comités. La comitologie du contrat s'articule sur 4 comités, ci-après dans leur ordre croissant de responsabilité.

- Le « point prod » journalier qui donne l'état du SI tous les matins ;
- Le « CoTech » hebdomadaire ou plus selon le besoin (pendant la transition, ce CoTech est remplacé par le « comité transition ») ;
- Le « CoPil » mensuel ;
- Le « CoStra » annuel.

Chaque comité a son niveau hiérarchique et se doit de :

- Décider : toute question soulevée doit aboutir à une décision, un plan d'actions, ou une escalade au comité de niveau supérieur si le comité qui soulève la question n'a pas autorité pour décider ou si les participants ne parviennent pas à un accord.
- Responsabiliser : toute action décidée doit être confiée à un responsable unique nommément désigné.
- Conclure : les réunions font l'objet d'un compte-rendu détaillé et précis rédigé par le prestataire. Une approbation formelle des participants est requise pour ces comptes rendus.

Afin d'assurer l'efficacité des décisions prises, les dispositions générales suivantes sont prévues : toute absence à une réunion planifiée d'un représentant du client ou du fournisseur ayant pouvoir de décision pourra faire l'objet d'une déclaration de non-conformité pouvant également entraîner le report de la réunion. On entend par « représentant », la personne désignée ou son suppléant nommé pour le remplacer en cas d'indisponibilité.

Point Prod	
Périodicité	Journalier, tous les matins
Niveau hiérarchique	Comité de niveau opérationnel
Missions	Le point prod a pour mission générale d'échanger les informations entre la personne publique et le prestataire. La première donne au second toute information importante sur l'état des applications. Le second donne à la première les indicateurs du jour précédant et les escalades en cours ; Il fait également un suivi des incidents escaladés en N2 et N3
Responsabilités	S'assurer de la bonne ouverture des services tous les matins
Participants du client	Responsable du support ou son représentant
Participants du fournisseur	Responsable du Service Autres Participants en fonction à l'ordre du jour.
Ordre du jour	Très récurrent avec de faibles variations.
Délai de validation du compte-rendu	Immédiat sous la forme d'un email
Processus de validation du compte-rendu	Le fournisseur rédige en séance le compte-rendu (email) et le fait valider par les participants. Le compte-rendu est validé tacitement par sa diffusion à l'issue du comité

Comité projets de Transition (remplace le COTECH pendant la transition)	
Périodicité	Hebdomadaire
Niveau hiérarchique	Comité de niveau opérationnel

Comité projets de Transition (remplace le COTECH pendant la transition)	
Missions	Le comité projets de transition a pour mission générale de suivre la phase de transition d'infogérance, au travers du planning, des obstacles, des risques et d'arbitrer les questions en suspens. Il prend acte de la validation des livrables
Responsabilités	Valider l'avancement de la transition Escalader au CoPil le cas échéant
Participants du client	Responsable du support ou son représentant Autres participants en fonction à l'ordre du jour
Participants du fournisseur	Responsable du Service Chef de projet transition Autres participants en fonction à l'ordre du jour
Ordre du jour	Établi par le fournisseur en tenant compte des demandes du client
Délai de validation du compte-rendu	Immédiat
Processus de validation du compte-rendu	Le fournisseur rédige en séance le compte-rendu (email) et le fait valider par les participants. Le compte-rendu est validé tacitement par sa diffusion à l'issue du comité

Comité technique (phase récurrente)	
Périodicité	Hebdomadaire
Niveau hiérarchique	Comité de niveau opérationnel
Missions	<p>Le comité technique a pour mission générale de surveiller et contrôler les activités récurrentes et projets.</p> <p>Il s'assure du respect des niveaux de service, de la bonne exécution des plans. A ce titre, il procède notamment à l'examen des sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des activités récurrentes, dont le capacity ressources - Suivi des incidents et demandes en cours – alertes et escalades N2 et N3 - Suivi des projets (planning ; livrables) - Suivi des niveaux de services et de la qualité, - Suivi des non-conformités, plan d'actions
Responsabilités	Valider : les indicateurs produits par le fournisseur ; les plannings ; les plans d'actions
Participants du client	Responsable du support ou son représentant Autres participants en fonction à l'ordre du jour
Participants du fournisseur	Responsable du Service Autres participants en fonction à l'ordre du jour
Ordre du jour	Établi par le titulaire en tenant compte des demandes du client.
Délai de validation du compte - rendu	Immédiat
Processus de validation du compte-rendu	<p>Le titulaire rédige en séance le compte-rendu (email) et le fait valider par les participants</p> <p>Le compte-rendu est validé tacitement par sa diffusion à l'issue du comité</p>

Comité de pilotage	
Périodicité	Tous les mois, après la diffusion du rapport mensuel
Niveau hiérarchique	Comité de niveau pilotage
Missions	<p>Le comité de pilotage a pour mission principale d'examiner la qualité et la performance des prestations ainsi que les éléments de facturation au travers de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicateurs des niveaux de service et l'analyse qui en découle, - Suivi plan d'action en cas de non-qualité - Rapports mensuels - Éléments de facturation - Projet en cours et à venir - Suivi du plan de progrès sur la satisfaction client et l'amélioration de la qualité et de la maturité - Suivi des problèmes <p>Ce comité prépare aussi l'agenda du comité stratégique</p>
Responsabilités	<p>Constater la qualité ou la non-qualité des prestations</p> <p>Valider la facturation</p> <p>Valider les éventuelles pénalités</p> <p>Arbitrer les différends survenus dans les comités de niveau opérationnel</p>
Participants du client	<p>Chef du département (ou adjoint) de l'assistance informatique aux utilisateurs</p> <p>Responsable support</p> <p>Autres participants en fonction à l'ordre du jour</p>
Participants du fournisseur	<p>Directeur et/ou Commercial</p> <p>Responsable du Service</p> <p>Autres participants en fonction à l'ordre du jour</p>
Ordre du jour	Établi par le titulaire en tenant compte des demandes du client
Délai de validation du compte-rendu	5 jours ouvrés à compter de sa diffusion par le titulaire
Processus de validation du compte-rendu	<p>Le compte-rendu est rédigé et communiqué aux participants, par le fournisseur, au plus tard 5 jours ouvrés après la réunion pour la première version, puis 2 jours pour inclure les remarques éventuelles</p> <p>Le compte-rendu est validé tacitement à partir du 6^{me} jour ouvrés à compter de sa diffusion</p>

Comité stratégique	
Périodicité	Un fois par an ou à la demande
Niveau hiérarchique	Comité de niveau stratégique
Missions	Donner les grandes orientations dont la capacity planning, arbitrer, assurer le suivi global de la relation, acter la performance, valider les changements applicatifs, gérer les escalades. Structurer le plan de progrès pour l'année à venir
Responsabilités	Présentation du bilan annuel (indicateurs, satisfaction client, pénalités), vérification de la qualité des prestations, contrôle de l'exécution des plans, budget
Participants du client	Directeur des systèmes d'information, Responsable support Autres participants en fonction à l'ordre du jour
Participants du fournisseur	Directeur Général ou son représentant Responsable Commercial Responsable du Service Autres participants en fonction à l'ordre du jour
Ordre du jour	Établi par le comité de pilotage
Délai de validation du compte-rendu	10 jours ouvrés à compter de sa diffusion par le client
Processus de validation du compte-rendu	Le compte-rendu est communiqué par le client aux participants, au plus tard 5 jours ouvrés après la réunion pour la première version, puis 2 jours pour inclure les remarques éventuelles. Le compte-rendu est validé tacitement à partir du 11 ^{ème} jour ouvré à compter de sa diffusion

3.5.3 Plans d'amélioration ou de progrès

Les plans d'amélioration proposés par le titulaire doivent s'accompagner d'un planning réaliste qui doit être tenu et être réalisé pendant la durée du marché.

Chaque action doit comporter un responsable nommément désigné et des engagements de délais. Le responsable des plans d'actions est le responsable du service du prestataire.

Le titulaire s'engage à concevoir et maintenir une documentation opérationnelle exhaustive de tous les services et applications et la met à disposition du Conseil d'Etat dans une version à jour à chaque évolution ayant un impact sur le parcours des utilisateurs externes. Il est de la responsabilité du titulaire de détenir et appliquer la dernière version validée.

Le titulaire doit être force de proposition dans l'objectif d'amélioration de la qualité globale de la DSI du Conseil d'Etat et de la montée en maturité de la prestation. Il devra proposer un plan de progrès qui fait partie des livrables de la section E (cf. 3.5.8).

3.5.4 Maintien des compétences

Le titulaire s'engage à mettre à la disposition du Conseil d'Etat des équipes compétentes et formées à ses applications et aux composants de son SI dont il assure le maintien en nombre suffisant afin de garantir pendant toute la durée du marché et sans interruption le respect des délais et des exigences définis dans le cadre du marché.

Il s'engage également à les maintenir à niveau et à les former à toutes nouvelles technologies que le Conseil d'Etat aurait besoin de mettre en œuvre dans son SI.

Tant pendant la phase de transition que pour toute nouvelle ressource du prestataire, entrante sur la prestation, le titulaire devra organiser une phase de formation. Le titulaire est responsable de la formation de son personnel sur l'ensemble des sujets relevant des prestations demandées. Il en assume le coût et l'incidence sur l'organisation de la prestation.

Dans sa réponse, il expliquera en détail comment il compte s'y prendre pour la transition et pour les nouveaux entrants mais également comment il pratique le maintien des compétences via les plans de formations. Ceux-ci devront être présentés à la personne publique.

En cas de changement d'intervenants ou d'extension de l'équipe en place, la charge de formation et de montée en compétence des nouveaux intervenants est à la charge du titulaire.

3.5.5 Rapport d'activité et Indicateurs

Le titulaire enverra en début de chaque mois (avant le 10 du mois et au moins 3 jours ouvrés avant la tenue du comité de Pilotage) un document de synthèse du mois écoulé résumant l'activité de la période, les événements principaux, les progrès atteints, les dysfonctionnements constatés, leur analyse et les plans d'actions correctives pour l'amélioration de la qualité. Il s'agira de fournir l'état de la situation à jour du périmètre sur lequel porte le support.

Ce rapport servira de base aux discussions du comité de pilotage.

Les éléments de reporting comprennent la transmission à la personne publique de tableaux de bord présentant des métriques sur les volumes et sur la qualité des services.

Un portail d'accès permanent à ces informations, sans qu'il soit nécessaire d'en faire la demande au prestataire, serait un plus.

Tous les comptes rendus rapports, extractions et indicateurs doivent être proposés en format XLS, Powerpoint ou Word. Le format PDF n'est autorisé que pour des documents définitifs validés par les parties.

Les formats XLS doivent être compréhensibles et permettre de créer des tableaux croisés dynamiques. Il est donc préférable qu'ils soient organisés de manière simple.

3.5.6 Outillage

3.5.6.1 Mise à disposition par le titulaire

L'outil de gestion des demandes et incidents (ITSM) est celui du titulaire comme explicité en 2.5.

Le titulaire doit également mettre en place un portail d'assistance comme explicité en section D (Forfait de mise en service d'un portail d'assistance).

Le titulaire, dans la mesure où il produit les services dans ses locaux, fournit :

- Les locaux et mobiliers
- Les téléphones
- Les micro-ordinateurs
- Les moyens réseaux

3.5.6.2 Mise à disposition par le Conseil d'Etat

Pour le pilotage du marché, l'équipe mise en place par la personne publique est composée du chef du bureau du support national et du chef de département de l'assistance informatique aux utilisateurs ou de son adjoint.

Pour la réalisation des prestations objet du marché, le Conseil d'Etat met à la disposition du titulaire les outils suivants :

- Des bases écoles pour chaque service de téléprocédure permettant de naviguer et réaliser les actions des utilisateurs externes,
- Un outil d'administration des entrées d'annuaire pour les services de téléprocédure dédiées aux utilisateurs externes,
- Un site d'information sur les services de téléprocédure proposés aux utilisateurs externes : <https://www.telerecours.fr/>

Le titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des fournitures mises à sa disposition.

Le support de niveau 1 n'aura pas d'outils de prise de main à distance. Il fournira le n° d'appels du support ou le lien vers le portail d'assistance.

Le titulaire fournira un exemple de présentation des tableaux de bord type.

3.5.7 Facturation de la section E

Il est attendu dans le cadre de réponse financier du marché, pour cette section, un forfait annuel payé par 12^{ème}, couvrant la totalité de la gouvernance.

Référence de l'UO	Contenu
P07-T1-E	Section E : Coût forfaitaire annuel (€HT) de gouvernance

3.5.8 Livrables de la section E

Les livrables de cette section sont constitués de :

- PV de réception du mois précédent ;
- Indicateurs de la prestation (toutes sections confondues) ;
- Rapports d'activité ;
- Comptes rendus des comités ;
- Plan de progrès ;
- Plan de maintien des compétences.

La récurrence de ces livrables est définie dans la réponse des soumissionnaires et dans le plan qualité.

3.6 Section F - Ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes

Le Conseil d'Etat a ouvert ses services de téléprocédure aux :

- Avocats ;
- Grandes parties : administrations et personnes morales de droit privé chargées de la gestion permanente d'un service public ;
- Personnes physiques ou morales non représentées par un avocat (citoyens).

Les services de téléprocédure dédiés aux avocats et aux grandes parties sont en cours de refonte :

- Par exemple, une première brique destinée aux avocats a été mise en production pour remplacer la fonctionnalité de dépôt de requête devant les TA/CAA et le CE au cours du premier trimestre 2021.
- Les autres fonctionnalités actuellement en place pour les avocats seront modernisées au fil de l'eau (développement agile). Certaines sont d'ores et déjà ouvertes à des « pilotes » et feront l'objet d'une généralisation (*se reporter au § 2.8 Les services de téléprocédure proposés aux acteurs externes*).

- Cette modernisation est également proposée aux administrations et prochainement aux avocats devant la cour nationale du droit d'asile (CNDA).

Le service de téléprocédure dédiée aux personnes non représentées (Télérecours citoyens) évolue également régulièrement.

Le responsable du service ou un autre manager référent sera l'interlocuteur privilégié de la personne publique pour relayer les changements induits par ces refontes ; il sera à même de former l'équipe support régulièrement, au fil des mises en production.

Par ailleurs, des services de téléprocédure pourront également être ouverts à de nouveaux publics.

Par conséquent, le titulaire doit proposer une organisation adaptée à nos modes de développement. Il doit pouvoir prendre en compte, dans son organisation, le déploiement d'applications développées en mode agile.

3.6.1 Méthode d'évaluation

Les prestations de cette section font l'objet de bons de commande établis sur la base des unités d'œuvre (UO), figurant dans le cadre financier du marché.

Cette section est établie en fonction des unités d'œuvre suivantes, liées aux types de projet :

- Unité d'œuvre correspondant à la mise à jour d'une fonctionnalité associée à un service de téléprocédure existant, à la condition qu'il y ait nécessité de mise à niveau de l'équipe support et des consignes associées ;
- Unité d'œuvre correspondant à un forfait de réalisation pour l'arrivée d'une nouvelle fonctionnalité associée à un service de téléprocédure existant ou nouveau.

Dans le cas d'une nouvelle application ou de l'ajout de nouveaux modules sur une application existante, la gestion en mode projet sera déclenchée en même temps que les unités d'œuvre afférentes.

3.6.2 Modalités d'exécution

Chaque nouveau déploiement concernant une application existante nécessitant la mise à niveau de l'équipe support du titulaire ou une application nouvelle, devra être pris en compte comme un changement en mode projet.

La personne publique envoie au titulaire le contenu des mises à jour ou nouveautés applicatives associées au périmètre du support aux acteurs externes. Si besoin, elle effectue une démonstration des nouveautés mises en service auprès du titulaire.

Le titulaire dispose de deux jours ouvrés après réception de la documentation ou date de la démonstration pour en prendre connaissance et poser les questions nécessaires à la personne publique. Pour ce faire, il identifiera un référent qui sera l'interlocuteur de la personne publique et qui étudiera :

- Les différences pour une nouvelle version d'une application existante ;
- La documentation complète fournie par le Conseil d'Etat, pour une nouvelle application ou une nouvelle fonctionnalité.

A l'issue de ces deux jours ouvrés, le titulaire doit mettre en place, dans un délai maximum de quatre jours ouvrés, un plan d'actions pour intégrer ces éléments au périmètre du support N1, c'est-à-dire :

- Former ses opérateurs aux principales caractéristiques et fonctionnalités du nouveau périmètre ;
- Rédiger ou compléter les consignes transmises par le Conseil d'Etat ;
- Former ses opérateurs à ces nouvelles consignes et règles de gestion.

Au moment de la mise en production applicative, le titulaire doit disposer d'une documentation à jour et d'une équipe formée aux outils et aux consignes pour fournir les prestations d'assistance attendues par la personne.

3.6.3 Facturation de la section F

Deux UO à bon de commande :

Référence de l'UO	Contenu
P08-T1-F1	UO F1 de la section F de la tranche 1 : Forfait de réalisation (€HT) pour la mise à jour d'une fonctionnalité associée à un service de téléprocédure existant, à la condition qu'il y ait nécessité de mise à niveau de l'équipe support et des consignes associées. Commande à multiplier par le nombre de fonctionnalités lors d'une mise en production.
P09-T1-F2	UO F2 de la section F de la tranche 1 : Forfait de réalisation (€HT) pour l'arrivée d'une nouvelle fonctionnalité associée à un service de téléprocédure existant ou nouveau. Commande à multiplier par le nombre de fonctionnalités lors d'une mise en production.

3.6.4 Livrables de la section F

Les livrables du projet seront :

- Le plan d'actions mis en œuvre intégrant :
 - Le planning des actions ;
 - La liste des documentations et consignes ayant été mises à jour ;
 - Le plan de formation.
- Les cahiers de consignes, base de connaissance ou FSU spécifiques des applications du Conseil d'Etat nécessaires à la réalisation des prestations, validés par la personne publique ;
- Le procès-verbal validant la montée en compétence de l'équipe du titulaire sur le nouveau service de téléprocédure / nouvelle application, procès-verbal signé par le Conseil d'Etat.

3.7 Tranche 2 optionnelle : prestation du samedi

La personne publique pourra être amenée à demander l'ouverture du support le samedi de 08:30 à 17:30 soit à titre exceptionnel soit à titre récurrent.

Les prestations restent identiques à celles décrites dans la tranche ferme.

Dès la décision d'affermissement, la personne publique pourra émettre des bons de commande pour demander l'ouverture du support le samedi de 08 :30 à 17 :30 et s'organisera pour prévenir son prestataire une dizaine de jours à l'avance afin de lui permettre de s'organiser.

3.7.1 Facturation de la tranche 2

Référence de l'UO	Contenu
P10-T2-A	Ouverture du support le samedi de 08:30 à 17:30 (prix unitaire par samedi)
P10-T2-B	Coût forfaitaire de gouvernance par samedi en cas d'ouverture du support le samedi

Pour l'extension de la gouvernance liée à l'ouverture du samedi, un bon de commande annuel sera émis prenant en compte le montant unitaire multiplié par le nombre de samedis où le support aura été ouvert.

3.8 Tranche 3 optionnelle : mise en service d'un ChatBot

La mise en service d'un ChatBot géré par une machine et reposant sur des technologies d'apprentissage automatique est envisagé sur ce marché.

Les progrès de l'intelligence artificielle permettent en effet d'élargir le champ d'action de l'agent conversationnel capable désormais d'interagir avec des usagers en langage naturel en fournissant des informations justes, pertinentes et adaptées et en facilitant les interactions entre les usagers et le support aux services de téléprocédures. Il peut être proposé la possibilité d'une interaction en mode vocal.

Le ChatBot doit pouvoir contribuer à offrir une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et à répondre aux sollicitations récurrentes afin de permettre aux opérateurs de se consacrer aux problématiques plus complexes. Il pourrait ainsi délester l'équipe support de la charge d'une assistance rapide.

L'association d'un LiveChat (chats directs avec contact humain prévu dans la tranche ferme du marché) et d'un ChatBot permettant de répondre via un robot conversationnel à des demandes simples et récurrentes des usagers des services de téléprocédure ou de collecter les données nécessaires à l'analyse d'une demande, apparaît complémentaire.

Le Chatbot devra couvrir les sollicitations de tous les types d'acteurs et des différents services de téléprocédures mis en production. Sa mise en service sera progressive et pourra être organisée par phase selon les thématiques les plus fréquentes identifiées. Il permettra aux usagers d'obtenir une réponse immédiate, ciblée et homogène.

L'apprentissage du robot conversationnel doit s'appuyer sur les questions récurrentes posées par les utilisateurs (quels que soient les canaux de sollicitations) et les réponses qui leur sont transmises et qui doivent être validées par le Conseil d'Etat.

Le ChatBot doit pouvoir préciser les sources à partir desquelles il a construit sa réponse.

Aucun ticket n'est généré par les conversations avec le Chatbot. Mais ce dernier pourra proposer de basculer vers le LiveChat pour pouvoir échanger avec un opérateur ou une opératrice du support.

Pour améliorer l'apprentissage du robot conversationnel, des données personnelles pourront être traitées sans qu'il ne soit nécessaire que l'utilisateur crée un compte ou ne fournisse des données directement ou indirectement identifiantes.

Le titulaire devra s'assurer du respect des droits et libertés des personnes notamment sur :

- La manière dont les données à caractère personnel sont susceptibles d'être traitées en respect du règlement européen sur la protection des données ;
- Le système d'IA mis en œuvre par le prestataire pour le Chatbot qui doit être conforme au règlement 2024/1689 du Parlement européen et du conseil établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle ;
- La mise en conformité de la politique de cookie du portail d'assistance ;
- L'application de règles de gestion en matière de conservation des données collectées et traitées par le Chatbot en application des principes du règlement 2016/679 ;

- La mise en garde avant toute utilisation du ChatBot invitant les usagers à ne pas transmettre de données sensibles ;
- Le consentement explicite de l'utilisateur avant la collecte de données à caractère personnel conformément aux dispositions de l'article 35 du RGPD ;
- La mise en place d'un système d'anonymisation des données ou de purge des données qui ne doivent plus faire l'objet d'une conservation sauf disposition légale contraire ;
- La mise en œuvre d'une analyse d'impact relative à la protection des données.

Le Conseil d'Etat exige la conformité d'une solution au respect du RGPD et doit pouvoir demander un audit sur les systèmes d'IA mis en place avec le robot conversationnel.

La performance du ChatBot doit pouvoir être mesurée par des indicateurs complémentaires pertinents proposés par le titulaire du marché en plus des indicateurs définis dans le chapitre 5.3 Indicateurs qualité.

3.8.1 Facturation de la tranche 3

Deux UO rattachées à cette prestation :

Référence de l'UO	Contenu
P11-T3-A	UO de la section A de la tranche 3 : Forfait de mise en service d'un outil de Chatbot
P11-T3-B	UO de la section B de la tranche 3 : concerne la maintenance récurrente et l'apprentissage sur un périmètre fonctionnel donné (création et enrichissement d'une thématique, recette fonctionnelle, mise en production, ...)
P11-T3-C	UO de la section C de la tranche 3 : Coût forfaitaire annuel de gouvernance supplémentaire en cas de mise en service d'un outil de Chatbot

Le délai de mise en service d'une solution de ChatBot (section A) pourra varier entre 4 et 8 semaines à compter de la notification de la décision d'affermissement au titulaire.

La durée de constitution de la base de connaissance (section B) pourra varier entre 4 et 6 semaines.

Pour l'extension de la gouvernance liée à la mise en service d'un ChatBot, un bon de commande annuel sera émis en fin d'année contractuelle pour payer le montant forfaitaire dû à la gouvernance de cette prestation.

3.8.2 Livrables de la tranche 3

Les livrables du projet seront :

- Le plan d'actions pour la mise en service du robot conversationnel ;
- La documentation relative à la conformité RGPD : analyse d'impact, registre des activités de sous-traitant, politique de confidentialité ; ...
- Les spécifications techniques associées au robot conversationnel minimisant la collecte de données ;
- La constitution d'une base de données pour l'apprentissage automatique ;
- Le journal des activités et traçabilité
- Une information sur les contrôles d'accès à la solution choisie : rôles et responsabilités, gestion des permissions ;
- Le plan de formation des équipes sur l'utilisation conforme de l'application et les pratiques sécurisées en matière de données personnelles ;
- Le plan de gestion des incidents en cas de violation de données ;
- Tout acte juridique encadrant une sous-traitance ultérieure, en particulier pour l'hébergement des données à caractère personnel, si le titulaire a eu l'accord du Conseil d'Etat pour recourir à un sous-traitant ultérieur ;
- Une analyse d'impact relative à la protection des données sur le traitement ayant pour finalité la mise en service du Chatbot.

3.9 Tranche 4 optionnelle : Réversibilité

Si la tranche est affirmée, cette prestation aura lieu en fin de marché selon un protocole rédigé dans un plan de réversibilité en complément du plan qualité.

Dans le cadre du processus de réversibilité, le titulaire fournit au Conseil d'Etat toute l'assistance nécessaire à la reprise par lui-même ou un nouveau titulaire des opérations objet du marché. Il en assure la préparation et la transmission.

Cette réversibilité doit être garantie par le titulaire pour l'ensemble du périmètre du support du marché, et ce durant toute la durée d'exécution du marché. Sa faisabilité est conditionnée en amont par la présence d'un plan de réversibilité qui constitue l'un des livrables de la phase de transition (chapitre 4.1.2 du présent CCTP).

Le titulaire complète le plan de réversibilité élaboré au cours de la phase de transition en réalisant la conception détaillée de l'opération de transfert vers le Conseil d'Etat et/ou le futur titulaire.

Le plan de réversibilité couvre notamment :

- 1) La description des prestations que va assurer le titulaire pour la bascule du service vers le Conseil d'Etat ou un tiers désigné par lui et notamment le

planning d'exécution des différentes étapes du plan de réversibilité, le pilotage du suivi d'exécution de la phase de réversibilité ;

- 2) Les modalités de transfert des connaissances et des documents par le titulaire vers le Conseil d'Etat ou un nouveau titulaire ;
- 3) La restitution au Conseil d'Etat des données de l'ITSM et toutes autres fournitures propriété du Conseil d'Etat, incluant les outils et services optionnels que le Conseil d'Etat souhaiterait conserver ;
- 4) Le plan de formation (planning, contenu et durée des sessions) mis en œuvre par le titulaire, nécessaire à la reprise des compétences par le Conseil d'Etat ou par un tiers désigné par lui ;
- 5) Le transfert des compétences opérationnelles vers le Conseil d'Etat ou vers l'équipe support du nouveau titulaire ;
- 6) La destruction en fin de réversibilité des données qui sont la propriété du Conseil d'Etat et qui sont hébergées par le titulaire ou son prestataire ;
- 7) Le basculement de la responsabilité opérationnelle vers le Conseil d'Etat ou le nouveau titulaire.

Le soumissionnaire fournira dans sa réponse un exemple de plan de réversibilité.

Il est attendu pour cette section :

- Un forfait couvrant la totalité de la réversibilité.

3.9.1 Livrables de la tranche 3 Réversibilité :

Les livrables de cette tranche sont constitués de :

- 1) Procès-verbal de la phase, signée par le Conseil d'Etat.
- 2) Plan de réversibilité à jour ;
- 3) Plan qualité à jour ;
- 4) Restitution des données sous un format standard (appels, incidents, bases de connaissance, tableaux de bord, ...) ;
- 5) Restitution de toutes les informations concernant la prestation ;
- 6) Comptes rendus des réunions de pilotage de la phase de réversibilité ;
- 7) Rapport d'état des lieux ;
- 8) La note d'application, définissant de façon précise les indicateurs contractuels ;
- 9) Les tableaux de bord ainsi que les procédures de collecte des informations et de calcul, nécessaires à leur élaboration.

Le titulaire s'engage à ce que l'application du plan de réversibilité garantisse la reprise à l'identique du service, c'est-à-dire sans perte de données, sans réduction de disponibilité et sans arrêt.

3.9.2 Facturation de la tranche optionnelle 4 – Réversibilité

Pour cette tranche, Il est attendu dans le cadre de réponse financier, un forfait incluant l'ensemble du périmètre du marché. A ce titre, un réexamen du prix pourra intervenir afin d'inclure l'ensemble des ajouts effectués au cours du marché (mises à jour et nouvelles applications comprises ainsi qu'éventuellement le ChatBot si la tranche est affermie).

Référence de l'UO	Contenu
P12-T4-F1	<p>Tranche 4 : Forfait de Réversibilité comprenant l'ensemble du périmètre du marché, à savoir le contenu des prestations des tranches et sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- Tranche 1 Forfait de Réversibilité sur les prestations de la Tranche 1 ferme comprenant les sections A, B, C, D, E et F- Tranche 3 Forfait de Réversibilité sur les prestations de la Tranche 3 optionnelle comprenant les sections A et B (en cas d'affermissement de celle-ci)

4 Phasage du marché

Les prestations de la tranche ferme devront respecter les 3 phases classiques dans ce genre de contrat : transition ; récurrent ; transfert de prestation, la dernière faisant partie intégrante de la phase récurrente.

Le prestataire devra détailler son plan de transition, les activités du récurrent et la réversibilité dans sa réponse.

4.1 Phase de transition

La phase de transition se traite en parallèle de la phase de transfert de prestation du titulaire sortant. Le marché actuel dispose d'une réversibilité de 30 jours ouvrés. Le titulaire aura deux mois de transition : le premier mois pour organiser sa prestation et le second, avec le sortant pour la formation de l'équipe entrante.

Pour rappel, la phase de transition peut concerner les prestations de la section D (Ajout/remplacement d'une application dédiée aux utilisateurs externes) si une commande intervient pendant les deux mois de cette période.

4.1.1 Prestations attendues en phase de transition

Dans les grandes lignes, le plan de transition doit traiter, a minima, les étapes suivantes :

- **Etat des lieux** : c'est durant cette phase, que le titulaire apprécie avec l'aide du Conseil d'Etat le dispositif qu'il est amené à prendre en charge. Il définit les modalités de fonctionnement et de gestion des sollicitations, les dispositifs techniques et humains envisagés pour répondre aux besoins exprimés, il constate les écarts et les manques en regard de la prestation qu'il va avoir à réaliser ;
- **Initialisation** : constitution des équipes, mise en place de la gouvernance avec les différentes parties prenantes, planification.
- **Construction du service** : il s'agit principalement de la mise en place du service dans ses différentes composantes, sur les plans technique, fonctionnel et organisationnel :
 - Mise en place des équipements nécessaires pour assurer le fonctionnement du support N1 ;
 - Mise en place des processus de traitement des demandes et incidents ;
 - Mise en place de la procédure d'escalade ;
 - Construction des tableaux de bord pour le suivi de la prestation au travers des différentes instances de pilotage ;
 - Mise en place des consignes d'accueil des appels et messages ;

- Prise en compte et ou mise à jour des procédures et consignes existantes et rédaction des procédures manquantes ;
- Montée en compétence et formation des équipes du titulaire aux applications du périmètre par l'ancien titulaire du marché accompagné de la personne publique en cas de besoin.

Durant cette phase, le prestataire actuellement titulaire du marché effectuera un transfert des connaissances nécessaires à la reprise autonome des services par le prestataire qui sera retenu sur ce marché et ce dans ses locaux qui se situent :

- Pour le site principal à Mérignac ;
- Pour le site secondaire, à la Garenne-Colombes.

Cela comprend :

- Toute la documentation (Exploitation, Procédures, Bases, et paramétrages éventuels associés) ;
- Le transfert de compétence et de connaissance vers la nouvelle équipe ;
- Une période de fonctionnement en double commande (actif/passif).

Dans sa réponse, le titulaire fournira un exemple de plan de transition.

Le Conseil d'Etat transmet au titulaire l'ensemble des documents nécessaires à la mise en place de la prestation : documentation fonctionnelle, consignes, FAQ, ...

4.1.2 Livrables et facturation de la phase de transition

Il est attendu un forfait pour cette prestation couvrant cette phase de prise en charge :

- Référence de la prestation de la phase de transition :

Référence de l'UO	Contenu
P01-T1-F1	Forfait - Phase de transition / prise en charge (€HT)

- Début : date de notification du bon de commande relatif à la prise en charge ;
- Caractéristique : période pendant laquelle le service n'est pas effectif ;
- Activité principale : mise en place de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires à la réalisation du service ; les pénalités ne sont pas calculées et ne sont pas appliquées.

- *Livrables attendus :*
 - Planning détaillé de mise en œuvre et définition des rôles et responsabilités des parties prenantes durant cette phase.
 - Elaboration d'un plan qualité qui spécifie l'ensemble des éléments techniques, organisationnels et les processus qualité mis en œuvre par le titulaire pour produire les prestations dans le respect des dispositions contractuelles prévues au titre du présent marché et pour assurer la gestion du service entre le titulaire et le Conseil d'Etat ;
 - Elaboration d'un plan de communication comprenant une matrice des contacts ;
 - Tableau de bord de la montée en compétence de l'équipe support ;
 - Organisation de la gouvernance associée à la phase de transition = mise en place du comité de transition de manière hebdomadaire ;
 - Mise en place des indicateurs de pilotage contractuels et opérationnels présentés au cours du comité de transition ;
 - Initialisation du plan de réversibilité avec l'ensemble des informations permettant de garantir la réversibilité des prestations. Ce plan de réversibilité doit être révisé à minima une fois par an et notamment en cas d'activation de la tranche 3 « Réversibilité » ;
 - Consignes à jour et validées par la personne publique, mises à disposition de l'équipe support N1.

- *Durée et calendrier d'exécution :*
 - La phase de transition ne peut excéder deux mois à compter de la date de notification du bon de commande par le Conseil d'Etat.
 - Les livrables de la phase de transition doivent être fournis dans un délai ne pouvant excéder 15 jours ouvrés à compter de la date de notification du bon de commande.

- *Fin :* signature par le Conseil d'Etat, du (procès-verbal) PV de prise en charge, validant les livrables produits pendant la phase de transition ainsi que l'autonomie, la disponibilité et l'adéquation de l'ensemble des moyens fournis par le titulaire sur le périmètre défini lors de la contractualisation du marché.

4.2 Phase récurrente

4.2.1 Phase probatoire

La phase récurrente débute par une phase probatoire d'une durée maximum de deux mois, pendant laquelle le titulaire et la personne publique observent de concert les indicateurs produits et la qualité de service.

4.2.1.1 Prestations attendues de la phase probatoire

La phase probatoire permet de faire un réglage des engagements de chacun afin d'obtenir la meilleure qualité de service. Elle permet de valider les moyens et processus de fonctionnement requis pour assurer la gestion des sollicitations émises par les utilisateurs externes, usagers des services de téléprocédure des juridictions administratives.

4.2.1.2 Livrables et facturation de la phase probatoire

- Référence de la prestation de phase probatoire :

Référence de l'UO	Contenu
P02-T1-F2	Forfait - Phase probatoire (€HT)

- Début : signature par le Conseil d'Etat du procès-verbal de fin de la phase de transition actant de l'adéquation du service fourni par le titulaire aux engagements de niveaux de service, et émission du bon de commande relatif à cette phase ;
- Caractéristique : période pendant laquelle le service est effectif, les niveaux de service contractuels sont mesurés et comptabilisés, les pénalités calculées mais non appliquées ;
- Activité principale : réalisation du plan d'exécution de service en vigueur, calage des processus et validation du plan qualité et ses annexes ;
- Livrables attendus :
 - Recette des processus de fonctionnement et du dispositif technique mis en place ;
 - Mise à jour du plan qualité, initié lors de la phase de transition ;
 - Organisation de la gouvernance associée à la phase récurrente et de ces comités associés ;
 - Recette des indicateurs de pilotage contractuels et opérationnels présentés lors des comités définis dans la section E de la tranche 1 (gouvernance de la prestation).

- Durée et calendrier d'exécution :
 - La phase probatoire ne peut excéder deux mois à compter de la date de notification du bon de commande par le Conseil d'Etat.
 - Les livrables de la phase probatoire doivent être fournis dans un délai ne pouvant excéder 15 jours ouvrés à compter de la date de notification du bon de commande.
- Fin : signature par le Conseil d'Etat, du procès-verbal de phase probatoire.

4.2.2 Phase opérationnelle

4.2.2.1 Prestations attendues de la phase opérationnelle

C'est la phase pendant laquelle le prestataire délivre les services tout en s'engageant sur les résultats. Les indicateurs, les pénalités et les réfections s'appliquent tout au long de cette phase.

- Début : signature par le Conseil d'Etat, du procès-verbal de fin de la phase probatoire actant de l'adéquation du service fourni par le titulaire aux engagements de niveaux de service ;
- Caractéristique : période pendant laquelle le service est effectif, les engagements de niveaux de service contractuels, et les pénalités et réfections sont applicables ;
- Activité principale : réalisation du plan d'exécution de service en vigueur ;

4.2.2.2 Livrables et facturation de la phase opérationnelle

- Livrables :
 - Rapport d'activité et indicateurs sans défaut ;
 - Mise à jour au fil de l'eau du plan qualité et du plan de communication ;
 - Mise à jour au fil de l'eau du plan de réversibilité ;
 - Mise à jour au fil de l'eau des livrables documentaires (procédures, FSU, cahier de consignes, ...) ;
 - Mise à jour, a minima, trimestrielle, du tableau de bord de la montée en compétence de l'équipe support ;
 - Plan d'amélioration en cas de non-respect des niveaux de service ;
- Durée et calendrier d'exécution :
 - Le titulaire transmet l'ensemble des livrables attendus en phase opérationnelle dans le respect des délais définis dans le cadre de la gouvernance et des indicateurs définis dans la convention de services.

- Fin : échéance du marché ou non-reconduction ou résiliation dans le cadre des conditions indiquées au CCAP.

4.3 Phase de transfert de prestation (Réversibilité)

4.3.1 Prestations attendues de la phase de transfert de prestation

La phase de transfert de prestation sera le cas échéant, déclenchée au plus tard 2 mois avant la fin du marché.

Elle correspond à la tranche optionnelle n°4 « Réversibilité ».

Le prestataire s'engage à restituer toutes les informations qu'il détient, à l'issue de la réversibilité. Il complète le plan de réversibilité élaboré lors de la phase de transition et mis à jour lors de la phase récurrente, en réalisant la conception détaillée de l'opération de bascule du support vers le Conseil d'Etat ou un tiers prestataire.

Le plan de réversibilité couvre notamment :

- L'ensemble des prestations du marché ;
- L'ensemble des procédures et documentations relatives aux prestations objet de ce marché ;
- Les bases de données, fichiers, tableaux de bord,
- Le plan de transfert de compétence et de connaissance.

4.3.2 Livrables et facturation de la phase de transfert de prestation

- Référence de la prestation de phase de réversibilité :

Référence de l'UO	Contenu
P12-T4-F1	<p>Tranche 4 : Forfait de Réversibilité comprenant l'ensemble du périmètre du marché, à savoir le contenu des prestations des tranches et sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tranche 1 Forfait de Réversibilité sur les prestations de la Tranche 1 ferme comprenant les sections A, B, C, D, E et F - Tranche 3 Forfait de Réversibilité sur les prestations de la Tranche 3 optionnelle comprenant les sections A et B (en cas d'affermissement de celle-ci)

- Début : date de notification de la décision d'affermissement au titulaire de la tranche concernée. Dans tous les cas, au moins 2 mois avant la fin du marché.
- Nature : période de service effectif pendant laquelle les engagements de service et pénalités associées restent applicables avec transfert progressif de responsabilité du titulaire vers le nouveau titulaire du marché.

- Activité principale : fourniture de la totalité de la documentation et transfert de compétences vers le nouveau titulaire.
- Livrables :
 - *Plan de réversibilité à jour,*
 - *Plan qualité à jour,*
 - *Restitution des données sous un format standard,*
 - *Restitution de toutes les informations concernant la prestation,*
 - *Rapport d'état des lieux,*
 - *Tableaux de bord,*
 - *Comptes rendus des réunions de pilotage pendant cette phase.*
- Durée et calendrier d'exécution : la réalisation de la réversibilité ne peut excéder 30 jours ouvrés à partir de la notification du bon de commande.
- Fin : signature par le Conseil d'Etat du PV de réversibilité.

5 Règlement général sur la protection des données

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le titulaire du marché sera amené à avoir accès et à traiter des données à caractère personnel, au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (EU) 2016/679, pour le compte du Conseil d'Etat.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ces traitements de données à caractère personnel, le Conseil d'Etat est le responsable du traitement et le titulaire du marché est le sous-traitant des données personnelles au sens du Règlement (UE) 2016/679.

Dès lors, les dispositions suivantes ont pour objectif d'encadrer les droits et obligations de chacune des parties au cours du traitement de données à caractère personnel tel que l'impose l'article 28. 3 du Règlement (UE) 2016/679.

5.1.1 Engagement du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) nécessaire à la réalisation de la prestation et conformément aux instructions documentées de la personne publique ;

Les données à caractère personnel doivent être :

- a) traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée (licéité, loyauté, transparence) ;
- b) collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités ; le traitement ultérieur à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques n'est pas considéré, conformément à l'article 89, paragraphe 1, comme incompatible avec les finalités initiales (limitation des finalités) ;
- c) adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (minimisation des données) ;
- d) exactes et, si nécessaire, tenues à jour ; toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder (exactitude) ;
- e) conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées; les données à caractère personnel peuvent être conservées pour des durées plus longues dans la mesure où elles seront traitées exclusivement à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques conformément à

l'article 89, paragraphe 1, pour autant que soient mises en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées requises par le présent règlement afin de garantir les droits et libertés de la personne concernée (limitation de la conservation) ;

- Ne réaliser aucun transfert des données hors de l'Espace Economique Européen, au sens de la réglementation applicable ;

Si le Conseil d'Etat donne son accord pour des transferts de données à caractère personnel en dehors de l'espace économique européen, les parties doivent s'assurer de respecter les dispositions du chapitre V du règlement 2016/679.

- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- Ne faire aucune copie des données.

5.1.2 Notification des violations de données

Le titulaire s'engage à :

- Notifier au Conseil d'Etat tout incident de sécurité qui constitue une violation de données personnelles au sens de la réglementation applicable, dans les 24 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification sera effectuée auprès du délégué à la protection des données (donneespersonnelles@conseil-etat.fr).
- La notification doit, à tout le moins :
 - a) décrire la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
 - b) communiquer le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
 - c) décrire les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
 - d) décrire les mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

5.1.3 *Prise en compte des principes RGPD*

- Le titulaire du marché devra prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès leur conception.
- Le titulaire du marché sera tenu à tout moment de respecter les instructions générales et spécifiques du Conseil d'Etat relatives au traitement des données.

5.1.4 *Documentation*

- Le titulaire du marché s'engage à fournir sur demande de la personne publique les informations requises aux fins de permettre un contrôle effectif des modalités de traitement des données et à rendre disponible la documentation s'y rapportant, en particulier son registre de sous-traitants au sens de l'article 30.2 du RGPD qui contiendra les informations suivantes :
 - a) le nom et les coordonnées du ou des sous-traitants et de chaque responsable du traitement pour le compte duquel le sous-traitant agit ainsi que, le cas échéant, les noms et les coordonnées du représentant du responsable du traitement ou du sous-traitant et celles du délégué à la protection des données ;
 - b) les catégories de traitements effectués pour le compte de chaque responsable du traitement
 - c) le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
 - d) dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visées à l'article 32, paragraphe 1.
- En cas de sous-traitance ultérieure, le titulaire du marché ne peut transmettre de données à des tiers qu'avec l'autorisation écrite, préalable et spécifique de la personne publique.

5.1.5 *Obligation d'alerte et de conseil*

L'obligation d'assistance, d'alerte et de conseil implique pour le titulaire de :

- Alerter le responsable du traitement si l'une de ses instructions est constitutive d'une violation des règles en matière de protection des données
- Assister le responsable du traitement, dans la mesure du possible, quant à la prise en charge d'une demande formulée par la personne concernée d'exercice de ses droits (accès, rectification, effacement, portabilité, opposition, ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage)

- Aider le responsable du traitement à garantir le respect des obligations en matière de sécurité du traitement, de notification de violation de données et d'analyse d'impact relative à la protection des données.

5.1.6 Le terme de la prestation

Au terme de la prestation de service relatifs au traitement de ces données, le titulaire du marché doit :

- Restituer toutes les données, collectées et produites dans le cadre de la fourniture des prestations, conformément à ses instructions. Cette restitution doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du titulaire du marché ;
- Ou supprimer définitivement toutes les données ;
- Et justifier par écrit de cette destruction.

5.1.7 Mesures de sécurité

- Le titulaire du marché s'engage à mettre en place des mesures de sécurité organisationnelles ainsi que des mesures de sécurité techniques appropriées pour préserver la sécurité et l'intégrité des données personnelles et les protéger contre toute déformation, altération, destruction fortuite ou illicite, endommagement, perte, divulgation ou accès à des tiers non autorisés.
- Le titulaire du marché s'engage à maintenir ces mesures et moyens pour toute la durée du marché et à défaut, à en informer immédiatement le responsable du traitement.
- En tout état de cause, le titulaire du marché s'engage, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles, à les remplacer par des moyens équivalents ou d'une performance supérieure.

5.1.8 Focus sur les mesures de sécurité organisationnelles

Le titulaire du marché s'engage à mettre en place a minima les mesures de sécurité organisationnelles suivantes :

- présence d'une politique d'habilitations individuelles et de sécurité appropriées pour restreindre l'accès aux données personnelles aux seules personnes qui ont à en connaître ;
- mise en place d'un engagement de confidentialité visant à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles soient soumises à une obligation de confidentialité étant entendu que cette obligation peut être prise par le biais du contrat de travail de la personne concernée ;
- élaboration de mesures restrictives d'accès aux données personnelles permettant de s'assurer que les personnes habilitées à utiliser le système de traitement de données personnelles ne puissent accéder qu'aux données

personnelles auxquelles elles sont habilitées à accéder conformément à leurs droits d'accès et que, dans le cadre du traitement et de l'utilisation après stockage, les données personnelles ne puissent être lues, copiées, modifiées ou supprimées sans autorisation ;

- mise en place de mesures pour empêcher le transfert des données personnelles à toute personne/entité non autorisée ;
- mise en place de campagnes de sensibilisation des utilisateurs des applications à la sécurité et à la confidentialité des données, notamment au moyen de procédures internes, chartes, engagements de confidentialité, etc.

5.1.9 Focus sur les mesures de sécurité techniques

De manière générale, il est formellement interdit au titulaire du marché de faire transiter des données personnelles sans que le canal de communication de celles-ci soit sécurisé ou sans que les données personnelles soient chiffrées, étant entendu que le titulaire du marché utilisera exclusivement les moyens mis à la disposition du service bénéficiaire pour accéder aux données personnelles.

Par ailleurs, le titulaire du marché s'engage à ce que les mesures de sécurité techniques mises en place répondent a minima aux exigences suivantes :

- mise en place d'outils permettant de s'assurer que les données personnelles ne peuvent être lues, copiées, modifiées ou supprimées sans autorisation au cours de leur transfert électronique, de leur transport ou de leur stockage, et que les entités destinataires de tout transfert de données personnelles via les installations servant au transfert de données peuvent être identifiées et vérifiées ;
- mise en place de contrôles permettant de s'assurer que les données personnelles sont protégées contre les destructions ou les pertes accidentelles ;
- mise en place de mesures permettant de veiller à ce que les données personnelles fournies par le service bénéficiaire puissent être traitées distinctement des données personnelles de ses autres clients en utilisant des séparations logiques ;
- mesures sécurisées d'authentification pour l'accès à ses équipements ;
- mesures de sécurisation physique des locaux, du réseau interne, des matériels, des serveurs et des applications ;
- en tout état de cause, assurer les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ainsi que les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- engager une procédure visant à tester, à analyser et évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité du traitement.

Le soumissionnaire communiquera les coordonnées de son Délégué à la protection des données à caractère personnel.

Il explicitera également dans sa réponse ses engagements concernant le respect du règlement général sur la protection des données.

6 Convention de services

Dans sa réponse, le titulaire transmettra un exemple de « convention de service » ou tout document équivalent.

Les indicateurs attendus sur les prestations sont de deux types :

- Indicateurs qualité soumis à une incitation à la qualité et des pénalités (i.e. : délai de résolution d'incidents) ;
- Indicateurs opérationnels non soumis à pénalités mais rendus nécessaires pour la bonne marche des opérations (i.e. : volumétrie, performance systèmes, etc...).

Tous les indicateurs devront être fournis sur 13 mois glissants a minima, de manière à pouvoir comparer le mois écoulé avec le même mois de l'année précédente.

6.1 Définition des priorités

La priorité d'une action est déterminée en croisant la criticité du composant concerné avec la sévérité (ou urgence) demandée pour cette action. Selon la règle communément admise en ITSM, ces deux valeurs peuvent varier entre 1 et 3 et la priorité résultante se calcule ainsi : $\text{Priorité} = \text{Criticité} + \text{Sévérité} - 1$.

Cette règle donne le tableau ci-dessous :

▼ Criticité / Sévérité ►	Bloquante	Majeure	Mineure
Haute	1	2	3
Moyenne	2	3	4
Faible	3	4	5

La détermination des criticités et sévérités sera faite pendant la phase de transition.

6.2 Indicateurs qualité

Les indicateurs présentés ci-dessous constituent les engagements d'ordre contractuel de la mission et sur les différentes prestations des tranches fermes et optionnelles. Les indicateurs devront être intégrés dans les tableaux de bord présentés lors des comités de gouvernance de la prestation.

Le titulaire s'engage à délivrer le service en respectant les valeurs des indicateurs de qualité de service ci-dessous. Dans l'hypothèse selon laquelle les niveaux de service ne seraient pas atteints, la personne publique se réserve le droit d'appliquer au titulaire les pénalités prévues à l'article 9 du CCAP (Pénalités de retard et réfections).

Référence	Nom de l'indicateur	Définition	Valeur du niveau de service	Pénalisable
Niveaux de service relatifs à la mise à disposition des canaux de sollicitations				
T1-IQ01	Disponibilité des canaux de sollicitation	Ratio : Durée durant laquelle la plate-forme d'assistance est disponible / Plage d'ouverture du Service	>= 99%	Oui
T1-IQ02	Ouverture de service	Régularité sur l'ouverture et fermeture du service (voir horaires)	>= 99%	Oui
Niveaux de service relatifs au traitement des sollicitations (incidents / demandes reçues par téléphone, mails, formulaires)				
T2-IQ01	Réactivité au décroché téléphonique	Ratio : Nombre d'appels décrochés en moins de 40 secondes / nombre d'appels présentés	>= 80%	Oui
T2-IQ02	Taux d'abandon des appels	Ratio : Nombre d'appels abandonnés / nombre d'appels présentés	< = 10%	Oui
T2-IQ03	Taux de décroché global	Ratio : Nombre d'appels décrochés / nombre d'appels reçus	>= 85%	Oui
T2-IQ04	Taux d'appels récupérés	Ratio : Nombre d'appels perdus mais ayant été renouvelés / nombre d'appels perdus	>=95%	Oui
T2-IQ05	Gestion mails	Délai de prise en charge d'un mail (aux heures d'ouverture du support)	90% < 1h	Oui
T2-IQ06	Qualité des escalades calculée sur les refus et info compl. du N2	Ratio : Nombre de tickets routés vers le niveau 2 avec les bonnes informations / Nombre de tickets routés vers le niveau 2	>90%	Non
T2-IQ07	Performance globale de résolution du N1	Ratio : Nombre de tickets résolus par le N1 au premier contact / Nombre de tickets créés (hors fusion)	>= 90%	Oui
T2-IQ08	Délai de traitement des sollicitations dites critiques (2 HO)	Ratio : Nombre de sollicitations critiques reçues par le support N1 traitées ou escaladées en moins de 2 heures (HO) / nombre total de sollicitations critiques : correspond à des anomalies applicatives de priorité 1 et 2 (se référer au tableau des priorités du CCTP)	>= 98%	Oui
T2-IQ09	Délai de traitement normal (4HO)	Ratio : Nombre de sollicitations classiques reçues par le support N1 traitées ou escaladées en moins de 4 heures (HO) / nombre total de sollicitations classiques : correspond à des sollicitations de priorité 3, 4 et 5 (se référer au tableau des priorités du CCTP)	>= 80%	Oui
T2-IQ10	Autonomie du support	Nombre de tickets résolus par le support (hors demandes de fusion) / nombre total de tickets résolus	>=90%	Oui

Niveaux de service relatifs à la gouvernance de la prestation (section E)				
T3-IQ01	Complétude du reporting	Ratio : Nombre de tableaux de bord présentant l'ensemble des indicateurs attendus / Nombre de tableaux de bord total diffusés	100%	Oui
T3-IQ02	Organisation des comités de suivi	Ratio : Nombre de comités réalisés / Nombre de comités prévus	100%	Oui
T3-IQ03	Gestion du site de secours	Ratio : Nombre de bascules du service principal vers le service de secours / Nombre de bascules attendues (calculé par semestre)	100%	Oui
Niveaux de service relatifs à la gestion de la connaissance, au maintien et à la montée en compétence (Section F : Ajout et remplacement d'applications dédiées aux utilisateurs externes)				
T4-IQ01	Délai de mise à jour de consignes existantes	Ratio : Nombre de consignes mises à jour dans le délai imparti / Nombre total de consignes à mettre à jour	>= 95%	Oui
T4-IQ02	Délai de prise en compte de nouvelles consignes	Ratio : Nombre de nouvelles consignes intégrées dans le cahier de consignes dans le délai imparti / Nombre total de nouvelles consignes transmises	>= 95%	Oui
T4-IQ03	Niveau de formation des opérateurs	Nombre d'opérateurs formés dans les délais impartis (pour la mise en production d'une fonctionnalité*) / nombre d'opérateurs formés * : fonctionnalité nouvelle ou existante nécessitant la mise à niveau de l'équipe	>= 90%	Oui
T4-IQ04	Documentation	Tenue de la documentation (sur échéance de validité)	100%	Oui
Niveaux de service relatifs aux sections gérées en mode projet				
T5-IQ01	Plan d'actions	Réalisation d'un plan d'actions (planning, liste documentation, plan formation) dans les délais impartis	Pas de retard	Oui
Tranche 3 : mise en service d'un ChatBot (robot conversationnel)				
T6-IQ01	Taux de réduction des sollicitations de premier niveau	Ratio : nombre de sollicitations simples et récurrentes traitées par le chatbot/ nombre de sollicitations totales		Non
T6-IQ02	Taux de performance du ChatBot	Ratio : nombre de sollicitations utilisateurs qui ne se sont pas terminées par une action de contact vers le support après utilisation du ChatBot / Nombre d'utilisations du ChatBot		Non
T6-IQ03	Taux d'utilisation du ChatBot	Nombre total d'utilisateurs actifs sur le ChatBot par mois / nombre total de sollicitations sur l'ensemble des canaux par mois		Non
T6-IQ04	Durée de l'échange	Durée totale d'un échange avec le Bot		Non
T6-IQ05	Nombre de messages échanges	Nombre d'interactions entre le Bot et l'utilisateur		Non

Tranche 4 – Réversibilité				
T7-IQ01	Pilotage de la réversibilité	Ratio : Nombre d'indicateurs attendus / Nombre d'indicateurs prévus	100%	Oui
T7-IQ02	Pilotage de la réversibilité	Ratio : Nombre de comités réalisés / Nombre de comités prévus	100%	Oui
T7-IQ03	Transfert de connaissance	Ratio : thématiques transférées / nombre total de thématiques à transférer	100%	Oui
T7-IQ04	Restitution des données	Ratio : nombre de données de l'ITSM et autres fournitures restituées / nombre de données à restituer	100%	Oui
T7-IQ05	Transfert de compétence	Ratio : formations ou transferts effectués / formations ou transferts à effectuer	100%	Oui
Niveau de satisfaction de l'utilisateur externe				
T8-IQ01	Satisfaction des utilisateurs externes	Pourcentage des utilisateurs satisfaits de la prestation soit par rapport à l'analyse du retour dans l'ITSM en exploitation par le titulaire soit par enquête depuis une solution Web ou par courriel.	Très satisfait devrait représenter 80% Satisfait devrait représenter 15% Pas satisfait ne doit pas dépasser 5%	Non

Par ailleurs, les indicateurs de qualités des tranches optionnelles concernant le ChatBot et la réversibilité, seront effectifs si les tranches correspondantes sont affirmées et le cas échéant, les bons de commande relatifs la maintenance récurrente du ChatBot notifié au titulaire.

6.3 Indicateurs opérationnels

Cette catégorie d'indicateurs doit permettre de suivre l'évolution des services et d'en prévoir les risques éventuels. Il s'agit principalement de volumétrie mais la performance peut également être suivie.

On peut par exemple prévoir :

- Volumétrie de dossiers par typologie et qualification,
- Autres KPI hors pénalités.

Ces indicateurs pourront être définis lors de la transition et sont modifiables tout au long de la durée du marché.

6.4 Incitation au maintien de la qualité

Il est demandé un système graduel de contrôle et mesure de la qualité permettant une restauration du service au niveau souhaité, s'il y a une perte de qualité, et dans le cas d'une persistance, la personne publique se donne la possibilité d'appliquer des réfections dans les conditions suivantes :

- Premier mois de non-qualité : mise en observation par la personne publique et mise en œuvre d'un plan d'action validé par la personne publique en comité de pilotage pour rétablir la qualité
- Deuxième mois de non-qualité : possibilité d'application de réfections et mise en demeure à l'encontre du titulaire
- Troisième mois de non-qualité : possibilité d'application de réfections et possibilité pour le Conseil d'Etat de déclencher une résiliation pour faute dans les conditions du CCAG.

7 Qualité

Le titulaire doit garantir une démarche qualité afin d'assurer que les services se déroulent dans une optique d'amélioration continue.

7.1 Organisation qualité

Dans l'organisation qualité, le plan qualité a un rôle de guide et de contrôle de la prestation. Le soumissionnaire dans sa réponse devra fournir, en annexe, un exemple de plan qualité.

7.2 Plan qualité – processus attendu

La totalité des processus décrits dans ce chapitre devra être intégré au plan qualité de la prestation. Il s'agit d'un livrable qui est attendu pour la phase de transition et qui devra être mis au jour ensuite au fil de l'eau au cours de la phase récurrente.

Ce plan qualité devra décrire précisément la démarche d'amélioration continue proposée tout au long du marché, en identifiant les axes relatifs à la performance et la qualité de la prestation et en proposant notamment des démarches innovantes toujours dans le respect du RGPD.

7.2.1 Gestion des sollicitations

Le titulaire prend en charge le point de contact unique (SPOC) pour le support des applications du périmètre du marché. Le plan qualité doit reprendre les engagements et le process décrit dans le présent cahier des charges en ajoutant toutes les informations utiles fournies pendant la phase de transition.

7.2.2 Gestion de la communication

Le titulaire devra établir un plan de communication et d'escalade tant technique que managérial.

Il aura également la charge de l'information aux utilisateurs. L'organisation de cette communication devra être réalisée avec la personne publique, pendant la phase de transition, le prestataire devenant ensuite seul responsable de cette communication.

Associé au plan qualité, devra se trouver le plan de communication.

7.2.3 Gestion des incidents

Le prestataire sera responsable du management des incidents. C'est à dire que même s'il escalade un incident auprès du niveau 2 ou 3, il reste responsable de sa résolution. Cela sous-entend une obligation de moyen pour relancer les autres niveaux et une obligation de résultat sur les alertes données à la hiérarchie de la DSI du Conseil d'Etat.

Le Conseil d'Etat s'engage à prévenir le titulaire lorsque ses propres services constatent un arrêt des services de téléprocédure concernés par le marché. Il s'engage également à le prévenir de tous les changements (au sens ITIL).

7.2.4 Gestion des escalades et des crises

En cas d'incident grave ou en cas d'incident dépassant les temps de résolution autorisés (RTO), le titulaire devra en informer la DSI dès la survenance de l'incident ou dès le dépassement du RTO. S'il s'agit d'un incident majeur, il escaladera au plus vite auprès de la DSI qui déclenchera une cellule de crise. Le prestataire participera si nécessaire à cette cellule.

7.2.5 Gestion des problèmes

De la même manière, pour tout ce qui concerne son périmètre, le titulaire devra mettre en œuvre un suivi et une gestion des problèmes (un problème est la cause inconnue d'un incident significatif ou de plusieurs incidents présentant les mêmes symptômes) pour le compte de la DSI. Le prestataire devra proposer une organisation et un traitement approprié.

7.2.6 Gestion des demandes de services

Le titulaire sera responsable sur le management des demandes. C'est à dire que même s'il escalade une demande auprès du niveau 2 ou 3, il reste responsable de sa réalisation. Cela sous-entend une obligation de moyen pour relancer les autres niveaux et une obligation de résultat sur les alertes données à la hiérarchie de la DSI.

7.2.7 Gestion de la documentation et de la connaissance

La documentation technique et métier (FSU spécifique des applications du Conseil d'Etat), nécessaire à la réalisation des prestations est créée et rédigée par les N2/N3 du Conseil d'Etat. Les documents sont transmis au titulaire sous une forme ou une autre sans format prédéfini.

Le titulaire doit en valider le contenu lors de la phase de transition afin de s'assurer qu'il lui permet de remplir ses missions avec le niveau de qualité requis. Il peut choisir le format qu'il souhaite pour sa conservation, étant entendu que la restitution au Conseil d'Etat en fin de marché est une obligation.

Le titulaire doit s'assurer de la mise à jour permanente de ces documentations au travers d'un processus de gestion de la connaissance. La personne publique doit pouvoir y accéder sans qu'il soit nécessaire d'en faire la demande au titulaire.

Afin de capitaliser, le titulaire est tenu également de rédiger des FSU pour toute nouvelle compétence acquise. Une validation pas la DSI du Conseil d'Etat sera nécessaire dans ce cas.

7.2.8 Gestion de la compétence

Le plan qualité devra expliquer comment et par quels moyens pratiques le maintien en compétence des personnels est opéré (cursus relatifs au Help Desk, à la politique de sécurité et aux services de téléprocédure du Conseil d'Etat). Un tableau de bord devra être présenté pendant la phase de transition pour démontrer la montée en compétence et par la suite, a minima trimestriellement, ce tableau devra être remis à jour. Ce même tableau devra servir à identifier le degré de prise en compte des informations pendant la formation de toute nouvelle ressource.

Le Conseil d'Etat attend de son titulaire le suivi du savoir-faire mais également du savoir-être. Cette dernière compétence s'entend sur la qualité d'écoute des opérateurs mais également leur aptitude à enregistrer les dossiers avec la bonne qualification, rédiger intelligiblement les déclarations des utilisateurs externes et les messages de réponse.

7.2.9 Gestion des niveaux de service

Tout au long de la durée du marché, le titulaire enregistre et présente les niveaux de service réels constatés sur les prestations objets du marché.

En cas de non-respect des niveaux de service, le prestataire doit présenter dans les meilleurs délais un plan d'amélioration. Celui-ci devra permettre de remédier aux manquements et non-conformité au plus tard dans un délai d'un mois.

Un système d'incitation à la qualité est proposé dans la convention de service au chapitre 6.4.

7.2.10 Gestion du service de secours

Tout au long de la durée du marché, le prestataire devra s'assurer que son site de secours est opérationnel afin de permettre une continuité de services en cas d'incidents sur son site principal et sur les applications utilisées pour la réalisation de la prestation.

Le soumissionnaire, dans sa réponse, devra présenter la solution mise en œuvre pour assurer cette continuité de service. Cette opération ne devra pas engendrer de perte de sollicitations. Cette action est valable tant pour le site de production Help Desk que pour le(s) DataCenter(s) hébergeant la solution ITSM.

7.2.11 Gestion des projets (tranche optionnelle incluse)

Un projet doit être suivi et géré par un chef de projet pour s'assurer de son bon déroulement.

Le titulaire fournira pour chaque projet : le contexte du projet, une description générale, les objectifs et un planning.

Les livrables classiques pour les projets sont :

- Planning du projet (mis à jour durant le projet)
- Plan de communication si besoin
- Documentation (à définir dans le projet)
- Cahier de recette (de transition par exemple)

Le projet suivra les étapes de :

- Conception / Planification
- Recette fonctionnelle (par la personne publique)
- Déploiement

Dans le cas d'une nouvelle téléprocédure ou application, les étapes de conception, déploiement et recette seront remplacées par :

- Prise en compte de la téléprocédure (ou application)
- Recette des documentations
- Transfert de compétence auprès d'un référent du titulaire
- Formation des opérateurs par le titulaire

NB : Toutes les actions de la phase de transition, quelle que soit la section considérée, doivent être traitées comme un projet.

7.3 Procédure de recette d'un livrable

Le titulaire transmet au Conseil d'Etat les livrables définis dans ce marché. Le titulaire est amené à produire, tout au long de la durée de vie du marché, des livrables qui doivent être validés par la personne publique.

Les livraisons doivent donner lieu à un bordereau de livraison signé par les deux parties.

7.3.1 Processus de validation d'un livrable

Le Conseil d'Etat dispose de 5 jours ouvrés à compter de la réception des documents pour valider le livrable ou alors demander des modifications.

En cas de modification, le Conseil d'Etat transmet ses demandes de correction au titulaire qui dispose de 3 jours ouvrés pour les prendre en compte et transmettre une nouvelle version tenant compte des corrections demandées.

A réception des livrables corrigés, le Conseil d'Etat dispose de 3 jours pour les valider.

7.3.2 Statuts d'un livrable

Un livrable peut être soit validé, soit refusé.

7.3.2.1 Livrable validé

Un livrable validé est un livrable accepté, sans réserve ou accepté après levée de toutes les réserves par le Conseil d'Etat.

Lorsque la personne publique valide le livrable, elle dispose de 5 jours maximum pour signer le PV de réception émis par le titulaire. Après signature du PV, le livrable est définitivement validé.

7.3.2.2 Livrable refusé

Un livrable refusé est un livrable non conforme aux attentes du Conseil d'Etat car :

- Non validé par le Conseil d'Etat (demande de modifications) ;
- Comportant un niveau de qualité de fond requis insuffisant ;
- Non adapté à l'environnement auquel il se rapporte ;
- Refusé par le Conseil d'Etat donc considéré comme non livré par le titulaire.

Un livrable refusé doit être représenté à la personne publique dans les meilleurs délais et au maximum sous le délai défini dans le CCTP pour ce livrable.

Un troisième refus de la part de la personne publique sur un même livrable pourra être considéré comme un manquement grave de la part du titulaire. Le Conseil d'Etat pourra alors appliquer les conditions prévues de résiliation pour manquement au marché.

7.4 Audit des prestations

Le prestataire s'engage à donner à la personne publique toute la visibilité et les moyens nécessaires lui permettant de vérifier la qualité de service effective.

La personne publique, dans la limite d'une fois par an, peut faire effectuer à ses frais un audit de la prestation.

Cet audit peut être fait soit par la personne publique, soit par un auditeur externe mandaté par lui. L'auditeur ne pourra pas être un concurrent du prestataire, sur cette activité de Help Desk.

P01-T1-F1 Forfait pour la période de transition

P02-T1-F2 Forfait pour la période probatoire

P03-T1-A Section A = Forfait de base annuel pour 12 000 tickets : concerne la prestation d'assistance de niveau 1 aux utilisateurs professionnels (avocats, agents d'administrations) et particuliers pour les services de téléprocédure des juridictions administratives, tous canaux (appels, mails, chats) confondus = Forfait annuel pour 12 000 tickets, facturable par douzième quel que soit le nombre de sollicitations constatées dans le mois.

P04-T1-B Section B = Extension du forfait de base annuel de support annuel de niveau 1 pour 500 tickets (renouvelable)

P05-T1-C Section C = Forfait de mise en service d'un outil de LiveChat

P06-T1-D Section D = Forfait de mise en service d'un portail d'assistance permettant aux utilisateurs de contacter le support par mail ou chat

P07-T1-E "Section E = Coût forfaitaire annuel de gouvernance

P08-T1-F1 Section F = UO de réalisation pour la mise à jour d'une fonctionnalité associée à un service de téléprocédure existant, à la condition qu'il y ait nécessité de mise à niveau de l'équipe support et des consignes associées.

P09-T1-F2 Section F= UO de réalisation pour l'arrivée d'une nouvelle fonctionnalité associée à un service de téléprocédure existant ou nouveau.

P10-T2-A Tranche 2 = Ouverture du support le samedi de 08:30 à 17:30 - (prix unitaire par samedi)

P10-T2-B Coût forfaitaire de gouvernance par samedi en cas d'ouverture du support le samedi.

P11-T3-A Section A de la tranche 3 : Forfait de mise en service d'un outil de Chatbot

P11-T3-B Section B de la tranche 3 : maintenance récurrente et apprentissage sur un périmètre fonctionnel donné (création et enrichissement d'une thématique, recette fonctionnelle, mise en production, ...)

P11-T3-C Coût forfaitaire annuel de gouvernance supplémentaire en cas de mise en service d'un outil de Chatbot

P12-T4-F1 Tranche 4 : Forfait de Réversibilité comprenant l'ensemble du périmètre du marché, à savoir le contenu des prestations des tranches et sections suivantes :

- Tranche 1 Forfait de Réversibilité sur les prestations de la Tranche 1 ferme comprenant les sections A, B, C, D, E et F
- Tranche 3 Forfait de Réversibilité sur les prestations de la Tranche 3 optionnelle comprenant les sections A et B (en cas d'affermissement de celle-ci).