

CCTP ASSISTANCE AUX UTILISATEURS, SERVICES DE PROXIMITE ET AUTRES PRESTATIONS



TABLE DES MATIERES

1. CADRE GENERAL DE LA CONSULTATION	4
1.1. Contexte	4
1.2. Présentation du Système d'information	4
1.2.1. Organisation du Département des systèmes d'information (DSI)	4
1.2.2. Périmètre technique	5
1.2.3. Périmètre géographique	6
1.3. Objectifs de l'assistance informatique et des services de proximité	6
1.4. Enjeux et attentes en matière d'ingénierie	7
1.5. Durée de l'engagement	7
1.6. Livrables.	7
1.7. Structure de suivi et de pilotage des prestations	8
1.8. Plan de formation	8
1.9. Documentations	8
1.10. Plan de réversibilité.	8
1.11. Limites de prestations	9
1.12. Démarche et méthodologie générale	9
1.12.1. Méthodologie ITIL	9
1.13. La phase de transition.	10
1.13.1. La prise en charge de la phase de transition	10
1.13.2. Fin de la phase de transition	10
2. MAITRISE D'ŒUVRE ET PILOTAGE DE LA PRESTATION DE SUPPORT	11
2.1. Gestion de la relation avec la maîtrise d'ouvrage de l'ENSICAEN	11
2.2. Coordination	11
2.3. Rapport d'exécution de la prestation	11
2.3.1. Tableaux de bord hebdomadaires	11
2.3.2. Tableaux de bord mensuels	11
2.3.3. Tableaux de bord annuels	12
3. LOT 1 : ASSISTANCE UTILISATEURS, SUPPORT INFORMATIQUE ET MULTIMEDIA	12
3.1. Description des services d'assistance attendus	12
3.2. Délais	12

3.3.	Les missions principales du Centre des services et support de proximité :	13
3.4.	Niveaux de service (SLA)	13
3.5.	Procédures de demande d'assistance	14
3.6.	Suivi et reporting des incidents	14
4.	LOT 2 : INGENIERIE ET AUTRES PRESTATIONS	15
5.	EXEMPLES DE PROFILS DES INTERVENANTS :	15
5.1.	Support de niveau 1 dans un environnement Windows / Linux :	15
5.2.	Support de niveau 2 dans un environnement Windows / Linux :	16
5.3.	La fonction Ingénierie dans un environnement Windows / Linux :	16
5.4.	Gestion de projet :	16
5.5.	Audit et expertise :	17
5.6.	Accompagnement et formation :	17
6.	ANNEXES	18
6.1.	Annexe 1 : Rapport d'activité 2023 – 2024.	18
6.2.	Annexe 2 : Urbanisation du SI	20
7.	SUIVI DES MODIFICATIONS	21

1. CADRE GENERAL DE LA CONSULTATION

1.1. Contexte

L'**ENSICAEN** est une école publique d'ingénieurs située à Caen, en France, et compte 850 élèves ingénieurs. Elle propose des formations de haut niveau technique et scientifique, adossées aux activités de recherche de 7 laboratoires, dont 6 sont labellisés CNRS. L'école offre trois diplômes d'ingénieurs accessibles sous statut étudiant et par apprentissage.

Les étudiants de l'ENSICAEN bénéficient d'une pédagogie tournée vers l'innovation, avec une interaction forte entre enseignants, enseignants-chercheurs et entreprises partenaires. L'école a également un centre de recherche innovant avec 350 publications scientifiques par an et 100 doctorants, dont 30 en collaboration industrielle (CIFRE).

L'ENSICAEN est reconnue pour la qualité de ses formations et son engagement envers le bien-être des étudiants, ayant obtenu le label HappyAtSchool® en 2024. Elle maintient également un réseau international avec 110 accords de partenariat et 14 doubles-diplômes, offrant ainsi à ses étudiants des opportunités d'étudier à l'étranger.

Pour l'admission, l'ENSICAEN recrute des élèves-ingénieurs de niveau Bac+2 à Bac+4, sur concours après classes préparatoires aux grandes écoles ou en admission parallèle selon un processus sélectif.

Dans ce contexte de forte évolution, l'ENSICAEN a décidé de renforcer le Centre de services et support de proximité qui est en charge de l'assistance aux utilisateurs et de la gestion et la maintenance de son parc informatique et multimédia, afin d'augmenter la satisfaction des utilisateurs en répondant efficacement à leurs demandes.

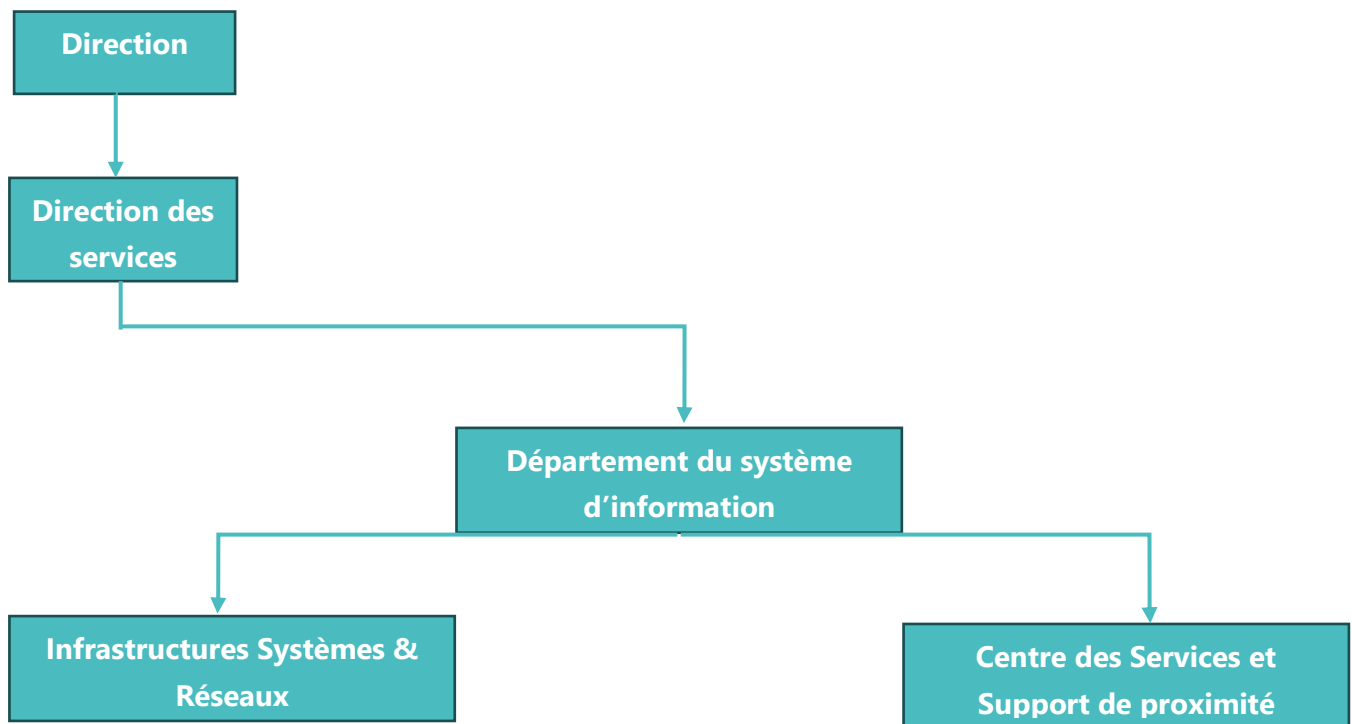
1.2. Présentation du Système d'information

1.2.1. Organisation du Département des systèmes d'information (DSI)

Le DSI est en charge de l'ensemble des composantes des Systèmes d'Information de l'école. Il est rattaché à la Direction Générale des Services.

L'organisation actuelle du DSI a été mise en place progressivement depuis le 1^{er} janvier 2020 afin de répondre aux nouveaux enjeux découlant du projet d'établissement voté en décembre 2019 :

- . Un numérique au service de la réussite et de l'insertion des étudiants,
- . La transformation digitale,
- . La dématérialisation des processus et des documents,
- . Un numérique au service de la sécurité des biens, des usagers et du SI



Le DSI est constitué de 9 ETP avec 2 pôles :

- . Un responsable qui est en charge de la mise en place et du suivi du schéma directeur du numérique, et du budget du DSI
- . Un pôle Infrastructures et réseaux avec 4 ETP, qui est en charge de la gestion des réseaux LAN, Wifi et WAN, de l'architecture VMWare, de la téléphonie IP, des firewalls, de la sécurité du SI ...
- . Un pôle Centre de service et support de proximité avec 4 ETP, qui est en charge de la gestion du centre d'appel (2460), des demandes et incidents des utilisateurs, de la mesure de la satisfaction des utilisateurs ...

1.2.2. Périmètre technique

Le périmètre d'intervention du centre de services et du support de proximité, concerne 2 domaines :

- **Le domaine administratif :**

70 pcs portables en Windows 10 géré par Intune / Autopilot

Windows AD / OpenLDAP / Microsoft 365 / OneDrive / Sharepoint / Teams

- **Le domaine pédagogique :**

Windows AD / OpenLDAP / 600 pcs dual boot Windows 10 / Linux Ubuntu

Les services numériques utilisés pour l'enseignement en informatique, électronique, chimie et matériaux mécanique :

1. **Espaces Numériques de Travail (ENT)** : ensemble intégré de services numériques à tous les acteurs de la communauté éducative. Il permet aux élèves et aux personnels enseignants et non enseignants, d'avoir

accès à des services numériques et des informations administratives ou relatives à la vie scolaire et au fonctionnement de l'établissement.

Microsoft 365 / OneDrive / Sharepoint / Moodle ...

2. **Applications de Communication et de Partage** : Ces outils permettent le partage de documents, la rédaction collaborative, la visio-conférence, la publication sur le web, et le partage de vidéos et audios.

Microsoft 365 / OneDrive / Sharepoint / Moodle / Teams / BBB ...

3. **Logiciels Spécialisés** : Selon les disciplines, il existe des logiciels spécialisés pour l'enseignement en informatique, électronique, chimie et matériaux mécanique. Par exemple, des logiciels de programmation pour l'informatique, des logiciels de simulation pour l'électronique, des logiciels de modélisation moléculaire pour la chimie, et des logiciels de conception assistée par ordinateur pour les matériaux mécaniques.

Autodesk, CATIA, ChemDraw, MATLAB, SimaPro, PSoC Designer, Python, Android Studio, jupyter ...

4. **Un environnement virtualisé** : Avec VMware Horizon, les utilisateurs peuvent accéder à leur bureau et applications scolaires à travers une infrastructure de postes de travail virtuels (VDI). Cette technologie permet de centraliser les ressources informatiques et de les rendre accessibles à distance, offrant ainsi une grande flexibilité aux étudiants et au personnel éducatif.

- **Le domaine multimédia :**

60 vidéoprojecteurs, 20 caméras de visioconférence, 15 TBI et 10 écrans dynamiques dans des salles de cours et de téléenseignements

3 amphis avec un équipement pour la diffusion de contenu et de visioconférence

Une salle des actes et une salle de réunion avec un équipement pour la diffusion de contenu et de visioconférence

1.2.3. Périmètre géographique

La prestation se déroulera sur 2 sites :

Site A : 6 Bd Maréchal Juin, 14000 Caen

Site B : 17 rue Claude Bloch, 14000 Caen

1.3. Objectifs de l'assistance informatique et des services de proximité

Les objectifs de l'assistance informatique et des services de proximité sont les suivants :

Assistance informatique :

- **Support technique** : Fournir une aide rapide et efficace pour résoudre les problèmes techniques et les pannes.
- **Gestion des incidents** : Assurer la détection, l'enregistrement, et le suivi des incidents informatiques et multimédia jusqu'à leur résolution.

- **Maintenance** : Effectuer la maintenance préventive et corrective pour garantir la disponibilité et la performance des systèmes informatiques et multimédia.

Services de proximité :

- **Accompagnement des utilisateurs** : Aider les utilisateurs dans l'utilisation quotidienne des outils informatiques et multimédia et les guider dans la résolution de problèmes simples.
- **Formation** : Proposer des formations adaptées pour améliorer les compétences informatiques des utilisateurs et favoriser une utilisation optimale des ressources technologiques.
- **Aide à l'utilisation** : Offrir une assistance personnalisée pour les applications et les services, en vue d'optimiser l'expérience utilisateur et l'efficacité opérationnelle.

Ces objectifs visent à assurer une **continuité de service** et une **amélioration constante** de l'environnement informatique, tout en renforçant la **satisfaction des utilisateurs** et la **productivité** de l'organisation. Ils contribuent également à la **réduction des coûts** liés aux dysfonctionnements et à l'**optimisation des ressources** informatiques.

1.4. Enjeux et attentes en matière d'ingénierie

Les enjeux et attentes en matière d'ingénierie pour la gestion et l'évolution du parc informatique administratif et pédagogique sont de délivrer aux utilisateurs une infrastructure efficace et moderne :

1. **Fiabilité et performance** : Assurer la fiabilité et la haute performance des équipements informatiques pour répondre aux besoins des utilisateurs administratifs et pédagogiques.
2. **Sécurité des données** : Protéger les données sensibles et personnelles contre les cyberattaques et les fuites de données, en respectant les normes de sécurité et de confidentialité.
3. **Mise à jour technologique** : Intégrer les dernières innovations technologiques pour améliorer l'expérience utilisateur et optimiser les processus d'apprentissage et de gestion.
4. **Support et maintenance** : Fournir un support technique réactif et une maintenance proactive pour minimiser les interruptions de service et garantir la continuité des activités.
5. **Formation et accompagnement** : Offrir des formations régulières aux utilisateurs pour les familiariser avec les nouvelles technologies et les accompagner dans la transition numérique.
6. **Interopérabilité et compatibilité** : Veiller à ce que les systèmes et logiciels soient compatibles et puissent interagir efficacement au sein de l'écosystème informatique existant.
7. **Développement durable** : Adopter des pratiques écoresponsables dans la gestion du parc informatique, en privilégiant des équipements à faible consommation énergétique et en favorisant le recyclage.
8. **Accessibilité et inclusion** : Rendre les technologies accessibles à tous les utilisateurs, y compris ceux ayant des besoins spécifiques, pour promouvoir l'inclusion numérique.
9. **Gestion budgétaire** : Optimiser les coûts liés à l'infrastructure informatique tout en assurant la qualité et l'évolutivité des services proposés.

1.5. Durée de l'engagement

La durée de l'accord-cadre est fixée à quatre ans, renouvelable selon les conditions établies dans le marché public.

1.6. Livrables.

Un plan d'Assurance Qualité et une convention de services. Ces documents formalisent les relations d'engagements (performance, délai, qualité) entre l'ENSICAEN et le prestataire retenu pour chaque ligne de services du catalogue de services du prestataire appartenant au périmètre des prestations de l'offre.

1.7. Structure de suivi et de pilotage des prestations

Une structure de suivi des prestations doit compléter l'offre du candidat. Elle doit traiter les trois problématiques suivantes au travers de comités spécifiques :

- Le suivi des prestations techniques
- Le contrôle de la bonne exécution des prestations
- La stratégie d'évolution des prestations au regard de l'évolution du SI de Département.

La rédaction de l'ensemble des documents inhérents à la structure de suivi est à la charge du prestataire.

La mise en place, la composition et le rôle d'une structure dédiée au suivi des prestations est un élément de différenciation des offres

1.8. Plan de formation

Le candidat est informé de la possibilité d'évolution du périmètre du SI au gré des acquisitions (matériels ou logiciels) du DSI. Il a alors l'obligation de former ses équipes :

- À la maintenance d'un nouveau constructeur et d'obtenir les Agréments ou Certifications de maintenance dans un délai de 6 mois.
- A l'administration d'un nouveau logiciel dans un délai de 3 mois.

Les engagements en termes de plan de formation des équipes du candidat constituent un élément de différenciation des offres.

1.9. Documentations

Le titulaire fournira l'ensemble des documentations mises à jour des matériels et des logiciels du périmètre.

Les documentations de paramétrage des matériels et des logiciels du périmètre doivent être fournies au format informatique.

1.10. Plan de réversibilité.

Le candidat propose un plan de réversibilité permettant d'assurer une continuité en fin de marché en cas de non-reconduction de leurs services :

Le plan de réversibilité est une procédure détaillée qui s'active à la fin d'un marché de support informatique. Il assure que les services et données peuvent être récupérés et transférés soit au client soit à un nouveau prestataire sans interruption ni perte de service. Voici les éléments clés d'un plan de réversibilité :

- **Documentation complète** : Inclure tous les détails techniques et fonctionnels nécessaires pour la transition.
- **Transfert des connaissances** : Assurer que le savoir-faire et les compétences sont transmis au nouveau prestataire ou au client.
- **Restitution des données** : Garantir la récupération intégrale des données et des développements spécifiques réalisés.
- **Assistance durant la migration** : Fournir un soutien pendant la période de transition pour faciliter le transfert des services.
- **Périmètre de responsabilités** : Définir clairement les rôles et les responsabilités entre l'ancien et le nouveau prestataire.
- **Délais et coûts** : Établir les délais d'intervention et les coûts associés à la réversibilité.

La notification de la réversibilité sera émise par l'ENSICAEN au minimum 1 mois avant le début de cette phase qui ne pourra pas excéder 6 mois.

La qualité du plan de réversibilité proposé par le candidat constitue un critère de différenciation des offres.

1.11. Limites de prestations

Le candidat précisera les limites éventuelles de ses prestations.

Les limites de prestation du candidat constituent un critère de différenciation des offres.

1.12. Démarche et méthodologie générale

Le Titulaire doit détailler l'organisation opérationnelle qui sera mise en place pour bien réaliser la mission.

1.12.1. Méthodologie ITIL

Le Titulaire devra adhérer à la méthodologie ITIL afin d'atteindre ses objectifs. La démarche ITIL prévoit notamment la mise en place de Plan d'Amélioration Continue. Pour rappel, la démarche ITIL couvre notamment les aspects suivants :

Gestion des Configurations : Pour assurer le contrôle de tous les composants de l'infrastructure (dont les procédures, la documentation...etc) et pour faciliter la maîtrise des changements et le traitement des incidents et des problèmes.

Gestion des Changements : Activités permettant de conduire rapidement et efficacement les changements, en diminuant les risques d'impact négatif sur la Qualité de Service.

Gestion des Versions : Vise à coordonner l'ensemble des activités liées au stockage, à la gestion, à la distribution et à la mise à jour des composants logiciels.

Gestion des Incidents : Processus permettant de décrire les activités afin de restaurer aussi vite que possible le service normal, et de réduire, au minimum, l'effet négatif du dysfonctionnement sur l'activité des utilisateurs du service. Possibilité de mise en œuvre d'une solution de contournement.

Gestion des exécutions des requêtes : Processus en charge de la gestion du cycle de vie de toutes les demandes de service. Demande formelle d'un utilisateur pour quelque chose devant être fournie, par exemple, une demande d'information ou des conseils ; pour réinitialiser un mot de passe ou pour installer un poste de travail.

Gestion des Problèmes : Optimisation du niveau de service, analyse des causes réelles des dysfonctionnements et apport d'une solution corrective afin de prévenir toutes nouvelles occurrences des dysfonctionnements.

Gestion des niveaux de Service : Définir, négocier, documenter et contrôler les services et niveaux de services en collaboration avec le client (ou son représentant) et les prestataires externes.

Gestion de la Disponibilité : Permet de mettre en œuvre une méthode et des outils de mesure de disponibilité. Mesure & Gère la disponibilité des composants du S.I. pour s'assurer de la disponibilité des services en fonction des engagements (SLA).

Gestion des ressources et des performances : Permet la prise en compte de :

- La stratégie de l'école : les services que l'on souhaite pouvoir délivrer dans le futur
- L'organisation de production : façon dont les services sont actuellement délivrés
- L'infrastructure : les moyens à mettre en œuvre pour pouvoir délivrer les services

S'assurer que tous les aspects actuels et futurs en termes de ressources et de performance sont pris en compte.

Gestion de la continuité des services : Permet de définir, tester et mettre à jour régulièrement, plans et/ou procédures afin de prévenir toute interruption des services critiques pendant une longue période.

Gestion financière : Permet de déterminer la rentabilité des actifs et ressources, d'expliquer entièrement les dépenses et d'attribuer les coûts aux services et clients, d'aider à la prise de décision.

➤ Dans le cadre du projet, les processus suivants seront gérés par le titulaire :

- Gestion des incidents,
- Gestion des problèmes,
- Gestion des demandes (exécution des requêtes)
- Le titulaire participera de fait au processus de gestion des niveaux de services le concernant.

1.13. La phase de transition.

La phase de transition correspond à la phase préparatoire de la prestation de support. Pendant cette phase, les techniciens actuels resteront présents sur site et réaliseront leurs tâches.

1.13.1. La prise en charge de la phase de transition

- Elaboration du Plan d'Assurance Qualité (PAQ),
- Mise en œuvre de l'organisation retenue dans le PAQ (pilotage, intervenants locaux),
- Prise de connaissance de l'environnement de l'ENSICAEN (équipements, logiciels de base, procédures, outil de ticketing...),
- Appropriation des procédures et processus de fonctionnement fournies par l'ENSICAEN
- Mise en place du système de mesure des niveaux de service en conformité avec le PAQ,
- Mise en place du système de tableaux de bord en conformité avec le PAQ
- Revue avec l'ENSICAEN de nouvelles statistiques et reporting à générer à travers l'outil GLPI avec revue avec l'ENSICAEN des champs pertinents à utiliser, des catégories, des sous-catégories, des éléments...
- Rédaction d'une procédure permettant de garantir le transfert de compétences et de connaissance du contexte ENSICAEN des techniciens temporaires utilisés lors des périodes de pics d'activités ou lors des remplacements de ressources

1.13.2. Fin de la phase de transition

La phase de mise en service se conclut par la signature d'un procès-verbal d'admission, conjointement par l'ENSICAEN et le Titulaire. À l'issue de cette phase, le Titulaire assure l'ensemble des prestations attendues de façon opérationnelle et selon les niveaux de service définis.

2. Maîtrise d'œuvre et pilotage de la prestation de support

2.1. Gestion de la relation avec la maîtrise d'ouvrage de l'ENSICAEN

Le Titulaire assure notamment les points suivants :

- Organisation et animation des comités nécessaires à la bonne exécution du Contrat.
- Mise en œuvre des outils de mesure et établissement du bilan sur l'activité et les niveaux de service,
- Mise en œuvre des outils de mesures statistiques et établissement des tableaux de bord sur l'analyse des interventions,
- Fourniture des justificatifs de facturation des services,
- Mise en œuvre de processus de remontés d'alertes vers des responsables de l'ENSICAEN pour les dysfonctionnements « sensibles » (ex. : incident sur une application).

2.2. Coordination

On attend du Titulaire :

- Direction, pilotage et coordination de l'ensemble des services confiés au Titulaire.
- Prise en charge (organisation, planification) des interventions planifiées.
- Rédaction et mise à jour des différentes procédures utilisées dans le périmètre de la prestation de support. Ces procédures seront contrôlées et validées par le DSI.

2.3. Rapport d'exécution de la prestation

- Volumétrie et respect des niveaux de service : Le Titulaire fournit à la demande de l'ENSICAEN les informations, préalablement définies dans le PAQ, qui permettent de vérifier les volumes traités, les en-cours ou encore l'application des niveaux de service sur les périmètres définis.

2.3.1. Tableaux de bord hebdomadaires

Chaque semaine de la prestation, le titulaire devra fournir sous forme électronique un tableau de bord. Ce tableau de bord devra reprendre certains indicateurs, un résumé des incidents en cours etc.

Le détail sera défini lors de la phase de transition de la prestation.

2.3.2. Tableaux de bord mensuels

L'intégralité des tableaux de bord est fournie sous forme électronique. Les éléments de suivi de la prestation fournis mensuellement sont :

Rapport de synthèse des interventions en fonction de leur nature, de leur avancement comprenant les informations suivantes :

- Le type de problème (virus, accès réseau, panne disque...), le type de résolution (ex. : remplacement écran, installation logiciel...), le mode de résolution (ex. : prise de main à distance, téléphone...), les volumes d'appels traités, les tableaux d'indicateurs permettant de réaliser un classement des types d'incident les plus fréquents,
- Les tableaux d'indicateurs

- Des synthèses glissantes sur les trois derniers mois des tableaux de bord mensuels.
- Une courte synthèse rédigée des points marquants du mois.

2.3.3. Tableaux de bord annuels

Les éléments de suivi de la prestation fournis annuellement sont :

- Consolidation annuelle des tableaux de bord mensuels.
- Synthèse globale sur l'activité annuelle.

3. Lot 1 : Assistance Utilisateurs, support informatique et multimédia

3.1. Description des services d'assistance attendus

1. **Maintenance et dépannage** : Responsabilité de la maintenance préventive et corrective des équipements informatiques et multimédia, identification des dysfonctionnements et réalisation des interventions de réparation nécessaires.
2. **Assistance technique** : Réponse aux questions des utilisateurs concernant l'utilisation des différents logiciels et matériels, et fourniture de solutions efficaces pour éviter la récurrence des problèmes.
3. **Formation** : Information et formation des utilisateurs sur les bonnes pratiques d'utilisation des équipements informatiques, multimédia et des logiciels de l'école.
4. **Veille technologique** : Maintien d'une bonne connaissance des nouvelles technologies pour proposer des solutions modernes et adaptées aux besoins des utilisateurs.
5. **Gestion des incidents** : Diagnostic et résolution d'incidents, et sécurité informatique.
6. **Support de proximité** : Installation et configuration du matériel informatique et multimédia, résolution des incidents et dysfonctionnements, et accompagnement des utilisateurs dans l'apprentissage et l'utilisation des outils informatiques et multimédia.
7. **Gestion des tickets d'assistance** : Analyse des problèmes signalés par les utilisateurs et documentation des solutions pour aider les utilisateurs.
8. **Rédaction et mise à jour des différentes procédures** utilisées dans le périmètre de la prestation de support.

Ces services visent à garantir le bon fonctionnement des systèmes informatiques et multimédia, afin de permettre aux utilisateurs de travailler dans les meilleures conditions possibles. Ils sont essentiels pour le maintien de la productivité et l'efficacité des agents et la réussite de nos étudiants.

3.2. Délais

L'ENSICAEN souhaite que toute demande de cotation soit traitée sous 3j ouvrés après l'envoi de la demande par mail et que la mise à disposition des ressources pour ce marché n'excède pas 2 semaines calendaires après l'envoi du bon de commande.

Les engagements en termes de délai de réponse aux demandes de cotation et de mise à disposition des ressources, ainsi que la structure de suivi constituent un critère de différenciation des offres.

Des pénalités de non-respect de délais sont prévues au CCAP.

3.3. Les missions principales du Centre des services et support de proximité :

- Point de contact unique pour tous les utilisateurs (portail, mail, téléphone ...)
- Réceptionner et enregistrer tous les appels des utilisateurs
- Fournir un premier niveau de résolution
- Transférer si besoin aux gestionnaires d'infra/appli et alerter le management lorsque nécessaire
- Tenir informé les utilisateurs sur l'état d'avancement de leurs demandes
- Gérer le processus de résolution des incidents
- Assurer un support à la réalisation des changements informatiques et à la gestion des problèmes
- Restaurer les services dédiés aux utilisateurs avec le minimum d'impact sur les activités métier et dans le respect des SLA
- Installation, configuration et maintenance d'un poste de travail fixe ou portable
- Mise à jour régulière et automatique des patches de sécurité et d'antivirus
- Gérer le bon fonctionnement des systèmes d'impressions (imprimantes et copieurs)
- Assurer la mise en condition opérationnelle des équipements informatiques et multimédias des salles d'enseignement et amphis

3.4. Niveaux de service (SLA)

1. **Disponibilité du Service** : Garantir une disponibilité minimale du service de **99%**.
2. **Temps de Réponse** / **Résolution des Incidents** :

La qualification d'un incident ou d'une demande a pour but de déterminer la Priorité qui est la combinaison entre l'urgence exprimée par l'utilisateur et l'impact défini par le technicien

Priorité	Délai de prise en charge	Délai d'intervention	Délai de remise en état
Haute à Majeure	1h	4h	8h
Moyenne	4h	1j	2j
Basse à Très basse	8h	2j	5j

3. **Horaires du Support Client** : 8h à 17h30 les jours ouvrables.

A la demande, la présence d'un technicien peut être nécessaire en dehors de ces plages et jours. Par exemple pour les portes ouvertes, des manifestations exceptionnelles, des conférences...

4. **Pénalités** : En cas de non-respect des niveaux de service convenus, le prestataire attribuera des crédits utilisables pour des services futurs en compensation du manquement. Un crédit équivaut à une journée de service gratuit pour chaque tranche de 4 heures de dépassement du délai de réparation convenu.

Les pénalités pourront augmenter en fonction de la gravité et de la fréquence des manquements, de 5 % des frais mensuels pour le premier incident, augmentant de 5 % supplémentaires pour chaque incident répété dans le mois.

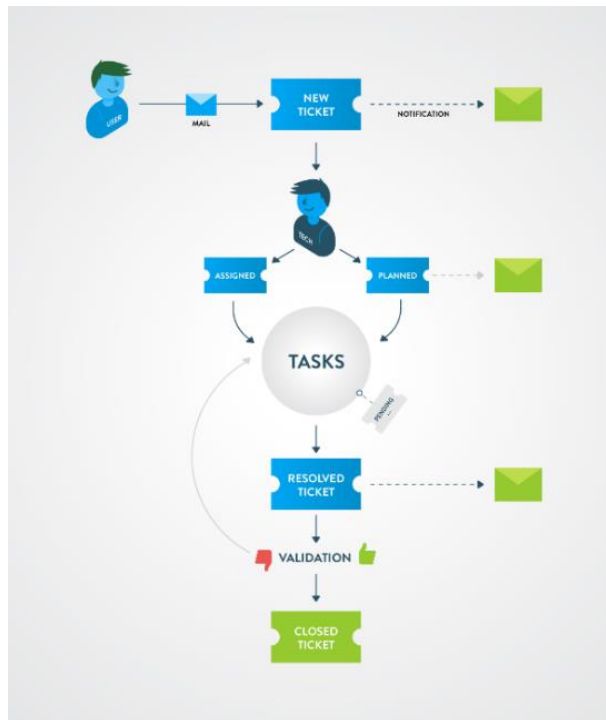
3.5. Procédures de demande d'assistance

Les utilisateurs peuvent contacter le support informatique de plusieurs manières différentes :

- Depuis le portail <https://help.ensicaen.fr>
- En adressant un mail à help.dsi@ensicaen.fr
- Via un numéro d'urgence : 2460 (02.31.45.24.60) : le technicien enregistrera alors un ticket dans GLPI
- Directement en se rendant au bureau E101 : le technicien enregistrera alors un ticket dans GLPI
- En générant un ticket depuis le chatbot SYN

L'outil de ticketing utilisé est GLPI.

- L'utilisateur doit décrire précisément le problème rencontré
- Un technicien réalise un premier diagnostic, souvent à distance et peut escalader le problème si besoin
- Selon la nature du problème, la résolution peut se faire par téléphone, par prise de contrôle à distance, ou par une intervention sur place
- Après la résolution, un suivi est effectué pour s'assurer que le problème est définitivement résolu et pour améliorer la qualité du service.



3.6. Suivi et reporting des incidents

1. **Enregistrement de l'incident** : Chaque incident est documenté avec des détails tels que la description du problème, l'heure de l'incident, l'impact sur les utilisateurs et les systèmes concernés.
2. **Classification et priorisation** : L'incident est classé par type et priorisé en fonction de son urgence et de son impact sur les opérations.
3. **Investigation et diagnostic** : Des analyses sont menées pour identifier la cause de l'incident et trouver une solution.
4. **Résolution et récupération** : Des mesures sont prises pour résoudre l'incident et restaurer le service dans les plus brefs délais.
5. **Suivi post-résolution** : Après la résolution, un suivi est effectué pour s'assurer que la solution est durable et pour prévenir de futurs incidents similaires.

6. **Reporting** : Des rapports réguliers sont générés pour résumer les incidents, les actions prises et les leçons.
7. **Enquête annuelle** : Une enquête annuelle est faite pour récolter et mesurer la satisfaction des utilisateurs sur le support informatique

4. Lot 2 : Ingénierie et Autres prestations

Toute prestation d'ingénierie, d'expertise, de consulting et de transfert de compétences fait l'objet d'un bon de commande spécifique ciblant la mission à réaliser.

Liste non exhaustive de prestations qui pourraient être proposées :

- Analyser la compatibilité des matériels et des logiciels avec les systèmes d'exploitation Windows et Linux
- Définir une structure réseau optimisée pour la gestion des clients dual boot ou étudier une autre architecture plus efficiente
- Automatiser et optimiser l'installation et la configuration des systèmes d'exploitation Windows et Linux et des logiciels sur les postes clients
- Mettre en place des solutions de sécurité adaptées pour les deux environnements et gérer le partitionnement des disques
- Gérer les projets de déploiement d'un parc machine depuis la masterisation jusqu'à la livraison, en respectant les normes et les délais établis
- Auditer les serveurs et les logiciels du périmètre
- Réaliser des transferts de compétences sur les environnements des différents périmètres
- ...

5. Exemples de profils des intervenants :

5.1. Support de niveau 1 dans un environnement Windows / Linux :

Les principales caractéristiques d'un support de niveau 1 sur l'assistance et le support informatique sont les suivantes :

- **Premier point de contact** : Le support de niveau 1 est le premier point de contact pour les utilisateurs ayant des problèmes informatiques et/ou multimédia.
- **Résolution d'incidents de base** : Il s'occupe de la résolution des incidents simples et courants, comme les réinitialisations de mots de passe, les problèmes de connexion, ou les questions sur l'utilisation de logiciels standards, les incidents sur les équipements multimédia.
- **Assistance utilisateur** : Le support de niveau 1 fournit une assistance de base aux utilisateurs, y compris la formation sur l'installation de logiciels ou la configuration de périphériques.
- **Documentation et suivi** : Il est responsable de la réception, de la documentation et du suivi des problèmes signalés par les utilisateurs.
- **Dépannage de base** : Le support de niveau 1 effectue un dépannage de base et utilise des scripts d'assistance pour aider à résoudre les problèmes.
- **Escalade des problèmes** : En cas de problèmes plus complexes, le support de niveau 1 doit être capable d'escalader l'incident aux niveaux supérieurs de support pour une résolution plus approfondie.
- **Réduction du temps d'indisponibilité** : L'objectif est de fournir une assistance rapide pour réduire le temps d'indisponibilité des utilisateurs et maintenir le bon fonctionnement des systèmes.
- ...

Ces caractéristiques visent à assurer une gestion efficace des incidents de base et à maintenir une expérience utilisateur positive.

5.2. Support de niveau 2 dans un environnement Windows / Linux :

Les principales caractéristiques d'un support de niveau 2 dans une prestation d'infogérance sur l'assistance et le support informatique sont les suivantes :

- **Expertise technique approfondie** : Le support de niveau 2 possède une connaissance technique plus avancée que le niveau 1, permettant de traiter des problèmes plus complexes.
- **Accès système étendu** : Ils ont des accès plus diversifiés et approfondis aux systèmes pour pouvoir effectuer des diagnostics et résolutions plus poussés.
- **Traitement des problèmes à l'origine des incidents** : Leur rôle est de comprendre et de résoudre les causes profondes des incidents pour éviter leur récurrence.
- ...

Ces caractéristiques assurent une gestion efficace des problèmes plus techniques et contribuent à améliorer la qualité du service informatique fourni.

5.3. La fonction Ingénierie dans un environnement Windows / Linux :

Les principales caractéristiques de la fonction d'ingénierie incluent :

- **Expertise technique** : expert du dépannage informatique, capable d'établir un diagnostic précis et de proposer des solutions adaptées.
- **Gestion de la performance et de la disponibilité des systèmes** : utilisation des meilleures pratiques telles que ITIL pour la gestion des services IT et l'application de méthodes de gestion de la capacité et de la continuité des services
- **Réactivité** : doit intervenir rapidement en cas de dysfonctionnement à l'ENISCAEN.
- **Sens de l'observation et analyse** : pour identifier et résoudre les problèmes.
- **Créativité et innovation** : La capacité à suivre l'innovation technologique et à développer des solutions sur mesure est essentielle.
- **Compétences en communication** : doit être à l'écoute et capable de travailler en équipe, tout en étant empathique avec les utilisateurs (agents, enseignants et étudiants), ainsi qu'avec les membres du DSI.
- **Organisation et adaptation** : doit organiser son travail et s'adapter aux changements pour répondre efficacement aux besoins de l'école.
- ...

Ces caractéristiques permettent de fournir une assistance de qualité et de contribuer à l'amélioration continue des services informatiques.

5.4. Gestion de projet :

• La prestation de gestion de projet est relative à la mise en place ou à l'évolution de l'architecture existante ou non. Le socle de livrables attachés à cette prestation est le suivant :

- ⇒ Expression des besoins formalisés par le titulaire,
- ⇒ Cadre d'intervention et le planning de réalisation,
- ⇒ Le plan de communication,
- ⇒ Comptes rendus de réunion.

5.5.Audit et expertise :

• La prestation d'audit et d'expertise est relative à l'analyse d'éléments de l'architecture existante. Le socle de livrables attachés à cette prestation est le suivant :

- ⇒ Expression des besoins formalisés par le titulaire,
- ⇒ Cadre d'intervention et planning de réalisation,
- ⇒ Comptes rendus de réunion,
- ⇒ Rapport d'audit,
- ⇒ Etude de faisabilité,
- ⇒ Etude de risques,
- ⇒ Cahier de recommandations.

5.6.Accompagnement et formation :

• La prestation d'accompagnement et formation est relative à la mise en œuvre d'actions de formation et/ou de prise en main et de transfert de compétences sur des solutions et architectures nouvelles ou déjà en place. Le socle de livrables attachés à cette prestation est le suivant :

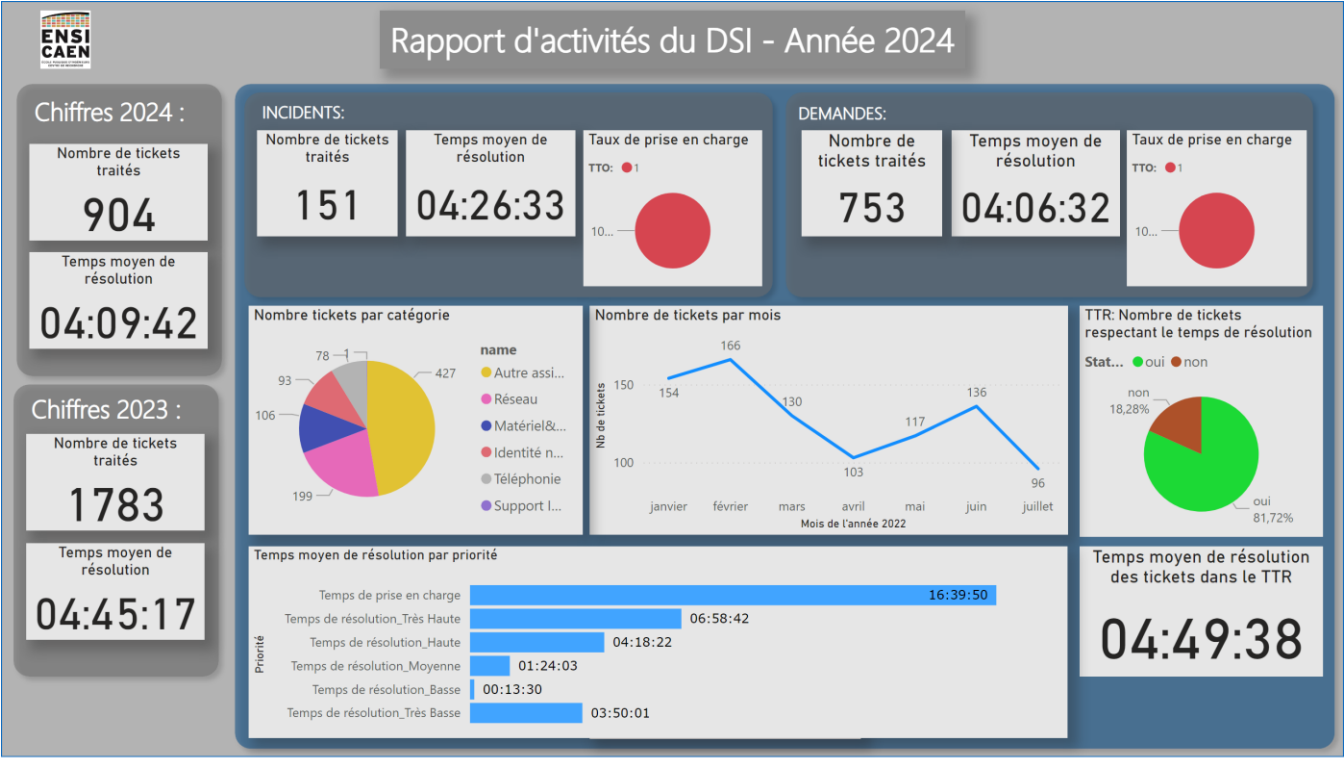
- ⇒ Expression des besoins formalisés par le titulaire,
- ⇒ Cadre d'intervention et planning de réalisation,
- ⇒ Comptes rendus de réunion,
- ⇒ Support de formation.

Le candidat fournira des CV à jour, par profil d'intervenant et précisera leur localisation.

L'expérience professionnelle et le profil des ressources affectées à cette mission constituent un critère de différenciation des offres

6. Annexes

6.1. Annexe 1 : Rapport d'activité 2023 – 2024.





Rapport d'activités du DSI - Année 2023

Chiffres 2023 :

Nombre de tickets traités

1783

Temps moyen de résolution

04:45:17

Chiffres 2022 :

Nombre de tickets traités

2120

Temps moyen de résolution

04:49:38

INCIDENTS:

Nombre de tickets traités

259

Temps moyen de résolution

05:39:39

Taux de prise en charge

TTO: 1



DEMANDES:

Nombre de tickets traités

1524

Temps moyen de résolution

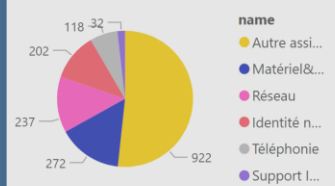
04:36:05

Taux de prise en charge

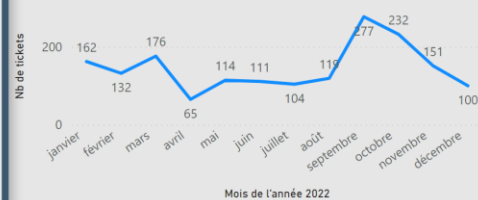
TTO: 1



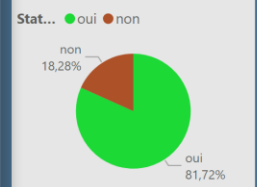
Nombre tickets par catégorie



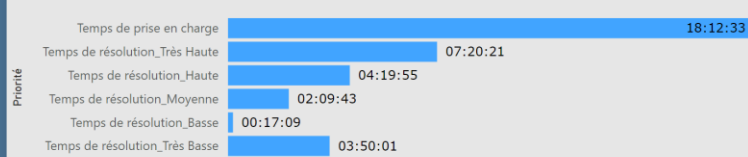
Nombre de tickets par mois



TTR: Nombre de tickets respectant le temps de résolution



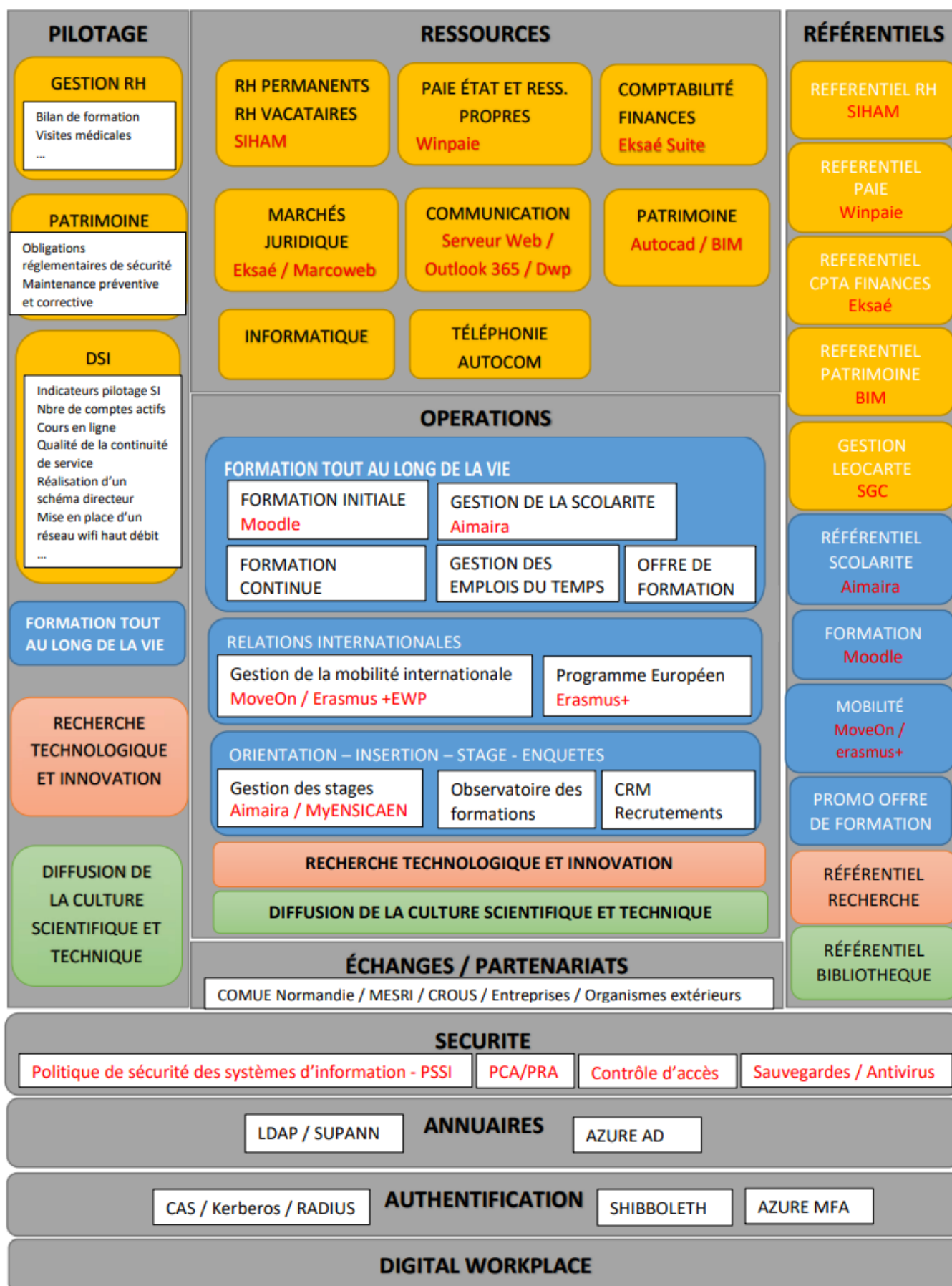
Temps moyen de résolution par priorité



Temps moyen de résolution des tickets dans le TTR

04:49:38

6.2. Annexe 2 : Urbanisation du SI



7. SUIVI DES MODIFICATIONS

11/07/2024	V01	Création de Document	Christophe GUILLLOT RSI	Arnaud MÉZIÈRES DGS	Mahaut LEBIGRE Resp. SAJMPA
DATE	Indice	Description	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur



Ecole Publique d'Ingénieurs en 3 ans

6 boulevard Maréchal Juin, CS 45053
14050 CAEN cedex 04

