

cid:storage_emulated_0__EmailTempImage_2_TempSignature_signature_image003_png_1614070327290

AGENCE GENERALE DES EQUIPEMENTS ET PRODUITS DE SANTE

7, rue du Fer à Moulin

75221 - PARIS CEDEX 05

Tél. : 01 43 37 95 96

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**Appel d’Offres Ouvert**

**N°24.32-IT**

**Procédure**  : Appel d’Offres Ouvert

**Objet** : Réalisation de prestations pour le help-desk de l’AP-HP.

Ce document est associé au cahier des clauses administratives particulières (CCAP) n°24.32-IT

SOMMAIRE

1 - OBJET 4

2 - CONTEXTE 4

2.1 Présentation de l’AP-HP 4

2.2 Présentation des sites de l’AP-HP 4

2.3 Description du contexte SI 5

2.3.1 Dispositif sécurité et qualité du SI de l’AP-HP 5

2.4 Pôle Centre de support unifié 6

2.4.1 Domaine « Gestion » 6

2.4.2 Domaine « Support » 7

2.4.2.1 Equipe Gestion de la relation Utilisateur / Responsable Centre d’appels 7

2.4.2.2 Equipe Centre d’appels (24/7) 7

2.4.2.3 Equipe Proximité « Poste de travail » 8

2.4.3 Domaine « Technique - Environnements Poste de Travail » 8

2.4.3.1 Equipe Administration du « Poste de travail » 9

2.4.3.2 Equipe Télécoms 9

2.4.3.3 Equipe Réseaux 9

2.4.3.4 Equipe Support fonctionnel 10

3 - PRESENTATION DU CONTEXTE APPLICATIF 10

4 - PRESTATIONS ATTENDUES 12

4.1 Description 12

4.2 OUTILS 12

4.2.1 SMAx 12

4.2.2 Téléphonie 12

4.2.3 Outil VPN 12

4.3 Profils 12

4.4 Périmètre des activités 14

4.4.1 Heures ouvrées (HO) 14

4.4.2 Heures non ouvrées (HNO) 14

4.4.3 Appels présentés par mois et par tranche horaire 15

4.5 Description des activités et des engagements 16

4.5.1 Engagements HO 17

4.5.2 Engagements HNO 17

4.5.3 Tableau de synsthèse des UO 18

5 - PRESTATION D’INITIALISATION ET DE REVERSIBILITE DU MARCHE 21

5.1 Prestation d’Initialisation du marché 21

5.1.1 Principe 21

5.1.2 Prestations attendues 21

5.1.3 Dispositif contractuel 21

5.1.4 Livrables 21

5.1.5 Indicateurs 22

5.1.6 Conditions de réception de la prestation d’initialisation 22

5.2 Prestation de Réversibilité 22

5.2.1 Principe 22

5.2.2 Prestations attendues 22

5.2.3 Dispositif contractuel 22

5.2.4 Livrables 23

5.2.5 Indicateurs 23

5.2.6 Conditions de réception de la prestation de réversibilité 23

6 - DEROULEMENT DU MARCHE ET CONDITIONS D’EXECUTION 24

6.1 Obligations générales des parties 24

6.1.1 Obligations de l’AP-HP 24

6.1.2 Obligations du titulaire 24

6.1.3 Langue d’exécution 24

6.1.4 Lieu d’éxécution et couverture horaire 25

6.1.5 Modalités de décompte des délais 25

6.2 Organisation mise en place pour exécuter le marché 26

6.2.1 L’organisation de la DSN de l’AP-HP 26

6.2.2 Organisation du titulaire 27

6.2.2.1 Compétences générales exigées 27

6.2.2.2 L’équipe du titulaire 27

6.2.2.3 Gestion des personnels du titulaire 28

6.2.2.4 Intervenants du titulaire 28

6.2.2.5 Délai de prévenance 28

6.3 Suivi des prestations commandées 30

Vérification des moyens mis en œuvre par le titulaire au regard de sa proposition forfaitaire 30

6.4 Suivi et Pilotage des Services 30

6.4.1 Les instances de suivi et de pilotage des services 30

6.4.1.1 Le comité de suivi d’un service opérationnel 30

6.4.1.2 Rapports d’activité hebdomadaire du titulaire (RAH) 31

6.4.1.3 Comité de pilotage des services opérationnels du pôle 31

6.4.1.4 Rapport d’activité mensuel du titulaire (RAM) 33

6.4.2 Tableaux de bord 33

6.4.3 Site Web Extranet 33

6.5 Suivi opérationnel du Marché 34

6.5.1 L’instance de suivi : le comité de pilotage mensuel du marché 34

6.5.2 Indicateurs et pénalités 36

7 - GLOSSAIRE ET ABREVIATIONS 38

# OBJET

Le présent appel d’offres a pour objet les prestations couvrant toutes les activités nécessaires à la prise en charge des sollicitations autour du Système d’Information (SI) remontées par l’ensemble

des 100 000 professionnels des sites de l’AP-HP en heures ouvrées et non ouvrées (24/7).

Le centre d’appels du Centre de Support Unifié (CSU) de la Direction des Services Numériques (DSN) est le point de contact unique pour tous les utilisateurs du périmètre défini ci-dessus, il assure les niveaux N0 et N1 pour la gestion des sollicitations (incident, assistance, demande) qu’elles parviennent d’un appel téléphonique, d’un mail, du portail libre-service SMAx.

# CONTEXTE

## Présentation de l’AP-HP

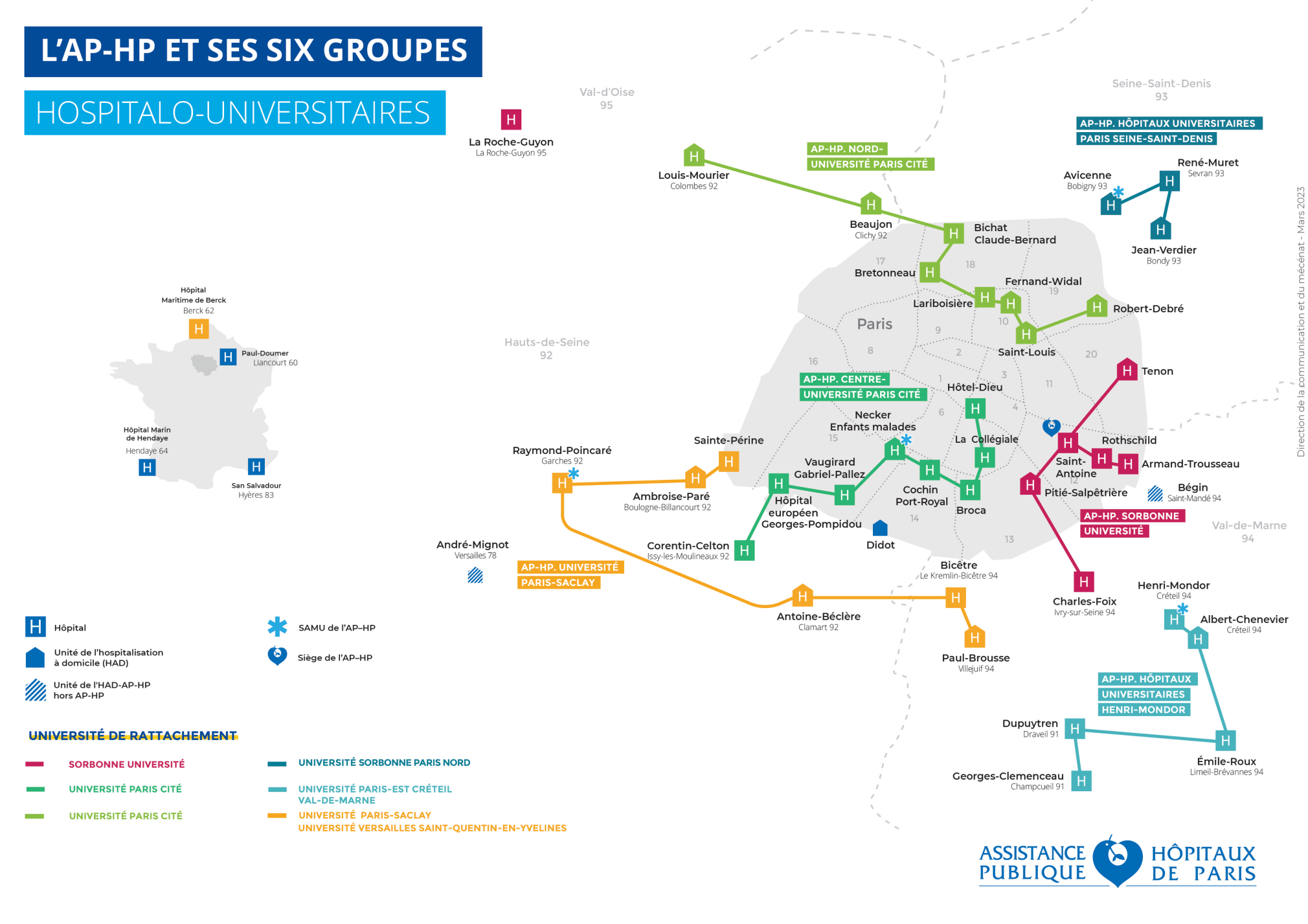
L’AP-HP est un **centre hospitalier universitaire (CHU)** à dimension européenne mondialement reconnu. Elle s’organise en six groupements hospitalo-universitaires (GHU) articulés autour de cinq universités franciliennes : AP-HP.Centre Université Paris Cité, AP-HP.Sorbonne Université, AP-HP.Nord Université Paris Cité, AP-HP.Université Paris-Saclay, AP-HP.Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor et AP-HP.Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis.

Ces 38 hôpitaux accueillent chaque année plus de **8 millions de patients** : en consultation, en urgence, lors d’hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. Elle assure **un service public de santé pour tous**, 24h/24, et c’est pour elle à la fois un devoir et une fierté.

L’AP-HP est le premier employeur d’Île-de-France : **près de 100 000 personnes – médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers** – y travaillent.

## Présentation des sites de l’AP-HP

Le schéma suivant présente l’implantation des sites de l’AP-HP à Paris, en région parisienne et en province.



## Description du contexte SI

La **Direction des Services Numériques (DSN)** de l’AP-HP est responsable de **fournir les services numériques de l’institution** aux utilisateurs, qu’ils soient patients ou professionnels. Avec plusieurs centaines de services numériques comme le dossier patient informatisé, ses systèmes pour la biologie et l’imagerie, son espace patient Mon AP-HP, ses progiciels de gestion et de facturation, son SIRH, son offre bureautique sur plus de 70 000 postes de travail, **elle gère ses propres infrastructures**, dans deux datacenters, avec son propre réseau interne.

La DSN fournit également des services pour la réutilisation secondaire des données de santé, au service du pilotage, de la recherche et de l’innovation, au travers de son entrepôt de données de santé.

Elle gère un support informatique centralisé, en lien avec les directions des systèmes d’information des 6 GHU.

**Plus de 500 professionnels** sont engagés au quotidien **au service de leur institution et de sa transformation numérique**. Elle est composée de neuf pôles : urbanisation et architecture (SAU), centre de solutions infrastructures (CSI), opérations (OPS), sécurité des systèmes d’information (SSI), relation client (RC), secrétariat général (SG), centre de solutions applicatives (CSA), centre de support unifié (CSU) et Innovation & Données (I&D).

La DSN dispose d’un budget annuel d’environ **70M€** d’investissement, 70M€ d’exploitation et 45M€ de masse salariale.

### Dispositif sécurité et qualité du SI de l’AP-HP

Il est défini ci-après, au CCTP, une liste des abréviations (article 7 relatif au glossaire) couvrant la terminologie spécifique utilisée dans ce document.

La Politique Générale de Sécurité de l’Information est définie en annexe du CCAP dans le document « AP-HP - PGSI V1.0.docx ». Elle a pour objectif de fournir un cadre de référence et de cohérence à la Sécurité de l’information de l’AP-HP. Elle définit les principes généraux de la sécurité à respecter au sein de l’AP-HP, ainsi que l’organisation et les responsabilités en matière de Sécurité des Services Numériques (SN).

Le titulaire fournit son Plan d’Assurance Qualité type appliqué à l’objet de ce marché dans le cadre de l’étape d’initialisation du marché. A cela s’ajoute des démarches complémentaires visant à cadrer techniquement les interventions sur le SI de l’AP-HP :

• La procédure de Sécurité dans la relation avec les fournisseurs. Voir le document « PROC\_FournissseurSécurité\_V1.1 »

• la norme ISO 20000 (ITIL) (gestion des services)

• les normes 27001-27002 (sécurité des données et sécurité informatique) • la norme 9001 (management de la qualité)

Le Titulaire se conforme aux prescriptions de ces documents et de leurs versions ultérieures.

## Pôle Centre de support unifié

Le Centre de Support Unifié est un pôle de la Direction des Services Numériques (DSN) constitué de trois domaines :

* Gestion ;
* Support ;
* Technique « Environnements Poste de travail ».

Le pôle Centre de Support Unifié (CSU) prend en charge l’ensemble des appels, des demandes et des incidents remontés par l’ensemble des utilisateurs des sites de l’AP-HP en heures ouvrées et non ouvrées (24/7).

Le Centre de Support Unifié assure également le maintien en conditions opérationnelles des environnements autour du Poste de travail (Poste de travail, Réseaux, Télécoms, Fonctionnel) en heures ouvrées (8h – 18h) pour les établissements suivants :

* Le Siège ;
* Le Centre de la Formation et du Développement des Compétences (CFDC) ;
* Le Pôle d’Intérêt Commun : Sécurité, Maintenance et Services (SMS), Service Central des Ambulances (SCA), Service Central des Blanchisseries (SCB) ;
* La Direction de la Recherche Clinique et de l’Innovation (DRCI) à l’exception des URC gérées par les GHU.

Le Centre de Support Unifié assure le traitement des incidents matériels auprès des SAV (service après-vente) constructeurs et éditeurs ainsi que la gestion et le suivi des commandes d’investissement et d’exploitation.

### Domaine « Gestion »

Le domaine « Gestion » assure les missions suivantes :

* Gestion budgétaire (investissement et exploitation) ;
* Gestion administrative du parc :
* Inventorier et tenir à jour au fil de l’eau les matériels utilisateurs : configurations, localisations, garanties et maintenance ;
* Inventorier et tenir à jour les logiciels présents sur le périmètre confié et leur nombre d’exemplaires ;
* Tenir à jour l’inventaire du matériel en pièce de rechange ;
* Suivi du parc :
* Suivre l’obsolescence du parc et formuler des propositions d’amélioration ou de préconisations techniques ;
* Suivre la conformité logicielle au regard de la politique d’achat ;
* Masteriser les postes de travail (PC, portable, client léger, …) ;
* Gestion des approvisionnements ;
* Gestion des stocks de matériels.

### Domaine « Support »

Le domaine « Support » est le point de contact unique pour tous les utilisateurs du périmètre défini ci-dessus, il assure les niveaux N0 et N1 pour la gestion des sollicitations (incident, assistance, demande) reçues par appel téléphonique, e-mail ou à travers le portail libre-service SMAx.

#### Equipe Gestion de la relation Utilisateur / Responsable Centre d’appels

Le domaine « Support » assure également par le biais des responsables du centre d’appels les missions suivantes :

* Gestion du Centre d’appels ;
* Gestion et suivi des incidents HO (Heure Ouvrée) & HNO (Heure Non Ouvrée) ;
* Gestion et suivi des demandes HO ;
* Gestion de la base de connaissances ;
* Veille aux respects des conditions décrites dans les contrats de services (SLA) ;
* Communication « utilisateurs » sur incident et changement ;
* Gestion et suivi des inventaires matériels ;
* Préparation, gestion et suivi du plan d’équipement et de renouvellement informatique ;
* Production des éléments de reporting sur l’activité du support :
  + - * + Le volume de tickets et la tendance du backlog ;
        + Le taux de résolution au 1er appel sans rupture de communication ;
        + Le taux de conformité aux SLA :

|  |  |
| --- | --- |
|  | * + - * Taux de décroché ; |
|  | * + - * Taux de résolution N0/N1 ; |
|  | * + - * Age du backlog ; |
|  | * + - * Délai moyen de résolution en 1er appel ; |

* Suivi des incidents et identification des incidents généraux en lien avec des changements ;
* Mise en place d’actions préventives pour limiter l'impact en volume d'incidents entrants ;
* Interlocuteur privilégié pour toutes demandes des GHU.

L’équipe est en charge de la mise à disposition dans une base de connaissances des résolutions d’incidents, afin de sauvegarder les connaissances acquises et détenues par les collaborateurs et d’en permettre leur exploitation.

#### Equipe Centre d’appels (24/7)

Le Centre d’appels 24/7 assure pour l’ensemble des 100 000 utilisateurs de l’AP-HP :

**Le niveau 0** comprend les tâches suivantes :

* Accueil de l’appelant selon un processus défini ;
* Saisie des détails tels qu’exprimés par l’utilisateur ainsi que niveau de sévérité le cas échéant ;
* Indication obligatoire du numéro de dossier à l’appelant.

**Le niveau 1** animé par la même équipe, assure, sans rupture de l’appel, les tâches suivantes :

* Détermination de l’élément de configuration à l’origine probable de l’incident ou de l’objet de la demande ;
* Renseignement dans l’outil de gestion des incidents de tous les éléments nécessaires à la compréhension de la sollicitation ;
* Détermination de l’impact pour l’utilisateur dans son activité quotidienne ;
* Réalisation du diagnostic ou clarification de la demande ;
* Résolution de l’incident ou réalisation de la demande en ligne si possible avec prise en main à distance (PMAD) si nécessaire ;
* Escalade éventuelle vers un support de niveau supérieur compétent : groupe de support de proximité ou un Niveau 2 idoine au niveau du GHU ou DSN AP-HP ;
* Mise à jour des solutions appliquées dans l’outil de gestion ;
* Suivi et relance des différents niveaux de compétences - via le gestionnaire d’incident identifié du GHU en cas de non-résolution ;
* Automatisation de communications appropriées utilisant le bon canal vers les utilisateurs suivant les types d’incidents constatés en lien avec le gestionnaire d’incidents du GHU ;
* Communication régulière auprès des utilisateurs avec mention explicite des délais d’intervention ;
* Clôture administrative des dossiers dans l’outil de gestion.

L’outil SCCM (System Center Configuration Manager) est utilisé pour la prise en main à distance en cas de besoin.

#### Equipe Proximité « Poste de travail »

Le domaine « Support » a également pour mission de déployer les postes de travail sur son périmètre, d’apporter du conseil, d’aider à l’utilisation des outils informatiques, et de gérer le parc informatique

de 5700 postes de travail.

L’équipe de proximité assure les tâches suivantes :

* Déploiement des postes de travail du Siège, du CFDC (Centre de Formation et de Développement des Compétences) de SMS (Sécurité, Maintenance & Services)/SCA (Service central des Ambulances)/SCB (Service Central des Blanchisseries) et de la DRCI (Direction de la Recherche Clinique et de l’Innovation) ;
* Maintien en conditions opérationnelles des postes de travail du lundi au vendredi de 08h à 18h ;
* Conseil bureautique ;
* Aide à l’utilisation des outils informatiques.

### Domaine « Technique - Environnements Poste de Travail »

Le domaine « Technique – Environnements Poste de travail » assure le maintien en conditions opérationnelles des environnements autour du poste de travail (poste de travail, réseaux, télécoms, fonctionnel) du lundi au vendredi de 08h à 18h pour les établissements du Siège, du CFDC, de SMS/SCA/SCB et de la DRCI (plus d’une trentaine de sites en région parisienne) en lien avec les autres départements de la DSN (Centre de Solutions Infrastructures et Opérations).

Il assure la gestion de la téléphonie fixe et mobile, des environnements bureautiques, et des réseaux LAN mais également le support fonctionnel des applications métiers, la gestion des habilitations, la formation des utilisateurs et le déploiement des solutions et des applications institutionnelles.

Il participe et teste les nouvelles solutions proposées par les autres départements de la DSN.

#### Equipe Administration du « Poste de travail »

Les activités de cette équipe sont les suivantes :

* Résolution des incidents de niveau 2 sur le périmètre du poste de travail ;
* Paramétrage des environnements du poste de travail :
  + - * + Maintenir les applications et bureaux publiés Citrix ;
        + Créer des bureaux publiés Citrix ;
* Création et mise à jour de comptes AD utilisateurs et droits réseaux ;
* Définition des quotas utilisateurs ;
* Gestion des sauvegardes utilisateurs et restauration de fichiers ;
* Migration, Déploiement des solutions techniques pour les environnements du poste de travail :
  + - * + Antivirus ;
        + GPO ;
        + WSUS ;
        + Mise à jour des services packs, systèmes d’exploitation des postes de travail.

#### Equipe Télécoms

Les activités de cette équipe sont les suivantes :

* Maintien et installation des équipements de télécommunication (autocommutateurs, standard/PO et terminaux téléphoniques fixes et mobiles) ;
* Paramétrage des services de télécommunication permettant d’assurer les communications téléphoniques internes et les liaisons avec l’extérieur ;
* Gestion du câblage téléphonique et informatique ;
* Résolution des incidents de téléphonie ;
* Production des statistiques mensuelles (activités, taxation) ;
* Gestion de la relation avec les opérateurs et mainteneurs.

#### Equipe Réseaux

Les activités de cette équipe sont les suivantes :

* Maintien des locaux techniques réseaux ;
* Maintien de la disponibilité :
* Surveiller les éléments actifs des réseaux LAN (routeurs, switch, équipements radio…), récupérer et traiter les alertes ;
* Résoudre les incidents, mettre en œuvre les procédures d’escalade, déclencher l’intervention d’un tiers (opérateur, mainteneur) ;
* Assurer le remplacement des équipements actifs défectueux ;
* Collaborer avec les opérateurs réseau ainsi qu’avec les services informatiques des GHU en cas d’incident ou d’installation sur les sites distants ;
* Exécution des changements :
* Exécuter les changements sur un mode opératoire ;
* Maintien à jour de la cartographie de réseau LAN :
* Plans d’adressage.

#### Equipe Support fonctionnel

Les missions de cette équipe sont :

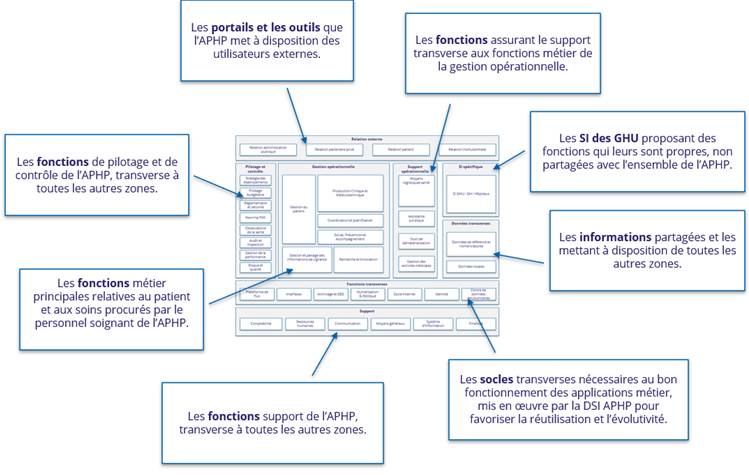
* + - * Gestion d’un support fonctionnel de niveau 2 sur les applications métiers ;
      * Déploiement des solutions et applications métiers dans le respect des recommandations du Centre de Solutions Applicatives de la DSN (CSA) ;
      * Gestion des habilitations sur les applications métiers ;
      * Formation des utilisateurs ;
      * Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur.

# PRESENTATION DU CONTEXTE APPLICATIF

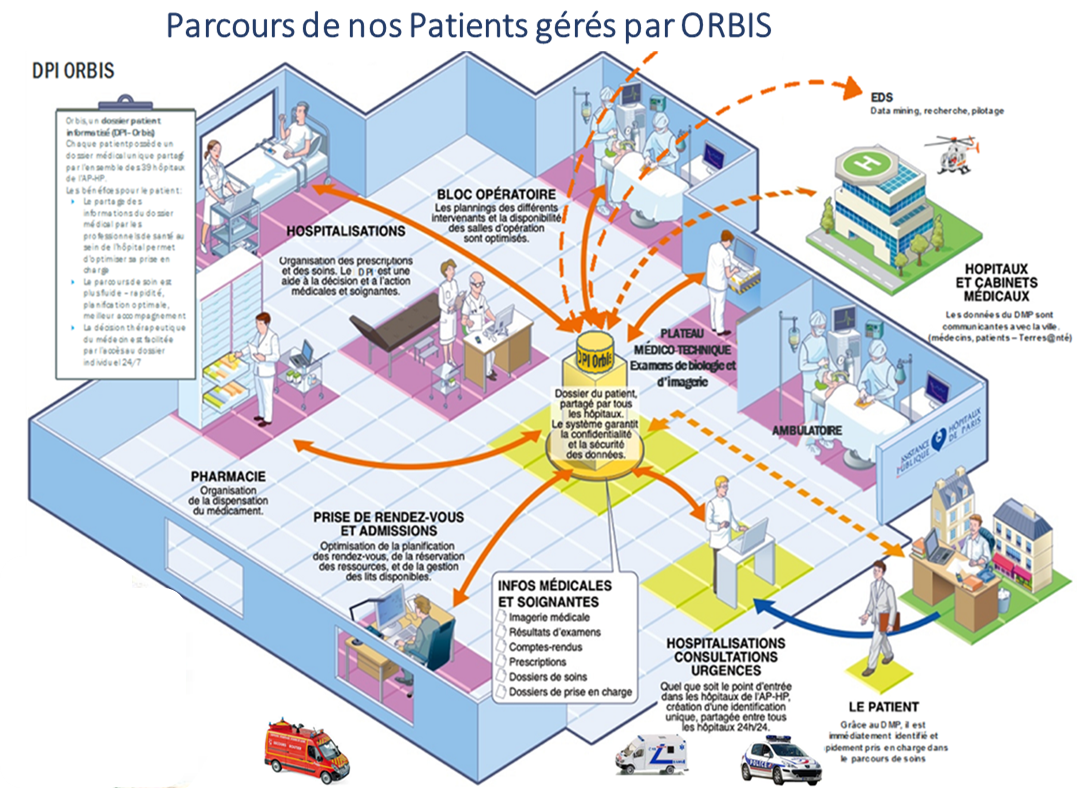
Ce chapitre décrit le contexte applicatif de la DSN de l’AP-HP.

Les principales applications du Système d’Information listées ci-après dans les schémas seront caractérisées en début de marché dans le cadre de la prestation d’initialisation du marché.

Les caractéristiques associées à une application permettent de définir le niveau de complexité des prestations dont elle fera l’objet.







# PRESTATIONS ATTENDUES

## Description

Les prestations couvrent toutes les activités nécessaires à l’assistance aux 100 000 utilisateurs de l’AP-HP sur le plan fonctionnel et technique sur l’ensemble du SI de l’AP-HP.

Il s’agit d’un lot de gestion des prises d’appels et de traitement du questionnement des utilisateurs (Niveau 0 et Niveau 1) et de résolution relatif :

* A l’utilisation des applications du SI ;
* Aux postes de travail.

## OUTILS

### SMAx

L’outil ITSM institutionnel est SMAx de la société HP. Il permet aux techniciens de créer, mettre à jour, relancer, résoudre ou clôturer les demandes d’assistance comme les demandes de services suite à une prise d’appel, au traitement d’un courriel, à la gestion d’un backlog ou d’une demande ouverte directement par l’utilisateur via le portail ITSM.

Il permet également aux techniciens d’accéder directement à de la connaissance (articles d’information, de résolution et autres F.A.Q).

L’outil SMAx nous permet également de gérer nos inventaires, notre stock et notre plan d’équipement informatique.

### Téléphonie

La prise d’appels s’appuie sur la solution intégrée pour centre d’appels de l’éditeur C3T connectée sur un autocom IP CISCO.

Les techniciens se connectent sur leur téléphone fixe puis s’identifient sur le bandeau C3T.

Cette solution permet également de bénéficier, entre autres, du nomadisme, comme de mise en place de Serveurs Vocaux Interactifs (SVI), de message d’information ou de dissuasion, comme de la production de rapports statistiques.

### Outil VPN

L’AP-HP met à disposition des outils VPN, que cela soit via le site <https://mes-applications.aphp.fr> accessible d’un ordinateur tiers pour un accès à un environnement bureautique Citrix, ou que cela soit via la solution dite « Full VPN » qui permet à partir d’un ordinateur portable AP-HP de travailler de l’extérieur dans les mêmes conditions qu’au bureau.

Ces deux solutions sont protégées par une double authentification forte.

## Profils

Le Service Desk est la fonction centrale d’ITIL.

Dans la mesure où le Service Desk est le frontal des relations quotidiennes entre les utilisateurs et le SI (applications, poste de travail), le Titulaire doit fournir des prestations d’une qualité exemplaire pour garantir le niveau de service attendu.

Les prestations intègrent deux types de profils :

* **Responsable de centre d’appels :**
  + Missions générales : Garantir vis-à-vis de nos clients (utilisateurs du Siège, SMS/SCA/SCB, CFDC, DRCI et des GHU) le respect de nos engagements de service.

Coordonner l’activité des équipes du « Centre d’appels » en Heures Ouvrées (HO) et en Heures Non Ouvrées (HNO) ;

* + Diplôme : BAC +5 ou équivalence ;
  + Niveau d’expérience : 3 à 7 ans ;
  + Compétences : Connaissance des environnements Serveur, PC et Client léger, Connaissance des architectures techniques du SI de l’APHP, Connaissance des bonnes pratiques informatiques (ITIL), Connaissance des outils bureautiques (Suite Office, …), Connaissance PowerBi ;
  + Prérequis : Déplacements sur les sites distants ;
  + Savoir-faire et savoir être : Capacité à fédérer les équipes, Adhésion aux valeurs du service public et intérêt prononcé pour le domaine de la santé, Autonomie, Rigueur, Sens de la communication, Respect de la confidentialité, Capacité d’adaptation et de diplomatie, Capacité d’analyse et de synthèse, Disponibilité ;
* **Technicien / Technicien de renfort (débordement et mutualisé) :**
  + Missions générales : Fournir le support et l’assistance à distance sur le Système d’Information (SI) et plus particulièrement sur les environnements du « poste de travail » (Client léger, Portable, PC, imprimante et applications métiers) en HO et en HNO.
  + Diplôme : BAC +2 ou équivalence ;
  + Niveau d’expérience : junior, confirmé, expérimenté ;
  + Compétences : Maîtrise des systèmes d’exploitation (Linux, MacOS, Win 10, Win 11), Maîtrise des outils bureautiques (Suite Office, …), Maîtrise des environnements PC et Client léger, Connaissance des réseaux (LAN), Connaissance des solutions de gestion d’incidents et d’inventaires ;
  + Savoir-faire et savoir être : Sens du service, Autonomie, Rigueur, Sens de la communication, Respect des procédures, Respect de la confidentialité, Capacité d’adaptation et de diplomatie, Capacité d’analyse et de synthèse, Esprit d’équipe indispensable, Disponibilité, Ponctualité.

La Personne Publique s’attend à certaines caractéristiques particulières pour les profils des intervenants :

* Maitrise de la langue française (certificat niveau B2) ;
* Fort sens du service ;
* Calme et résistance aux pressions ;
* Diplomatie et politesse ;
* Connaissance bureautique et de l’environnement Windows ;
* Connaissance de l’ensemble de l’organisation et des procédures pour pouvoir effectuer les bonnes orientations vers les groupes de compétences ad hoc ou vers les escalades adéquates.

## Périmètre des activités

### Heures ouvrées (HO)

Plage horaire : en semaine en jours ouvrés de 8h à 18h

**Bilan d’activités 2023 et 2024 (jusqu’à octobre) :**





### Heures non ouvrées (HNO)

Plage horaire : en semaine de 18h à 8h, weekend et jours fériés

**Bilan d’activités 2023 et 2024 (jusqu’à octobre) :**





### Appels présentés par mois et par tranche horaire





## Description des activités et des engagements

Une activité est un ensemble de prestations homogènes. Chaque prestation commandée est valorisée sur la base d’unité(s) d’œuvre (UO), chaque UO étant notamment caractérisée par une métrique et le cas échéant un facteur de complexité. Le moteur technico-économique du marché est basé exclusivement sur la description des activités et UO présentées à l’article 4.5 du présent CCTP, leur valorisation financière étant indiquée dans le Cadre de Réponse Financier.

Dans le cadre de ce marché, le Titulaire propose un guichet de prise d’appels dont les personnes sont les premiers contacts des utilisateurs mécontents ou en attente d’un besoin ou d’un rétablissement d’un service.

L’image de l’informatique dépend fortement de la gestion du Service Desk qui est la cheville ouvrière du dispositif de délivrance du Service.

Des Indicateurs spécifiques sont à fournir dans le cadre de cette prestation très procédurée.

Définition et répartition des engagements HO et HNO :

* Pour le HO, 65% de la prestation sera à la charge du Titulaire et 35% à celle de l’AP-HP ;
* Pour le HNO, le titulaire fournira une prestation totale qui peut être externalisée dans ses locaux ;
* Pour chaque UO, la répartition est la suivante 36% d’un profil junior, 52% de confirmé et 12% d’expérimenté.

Il est important que la qualité de la prestation soit mesurable ainsi que le respect des engagements. Les résultats devront être présentés dans des tableaux de bord de périodicité journalière, hebdomadaire ou, mensuelle.

### Engagements HO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Engagements HO – 8h à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés)** | | | | |
| **Référence** | **Indicateur** | **Définition** | **Seuil** | **Respect des engagements** |
| **Indicateur 1** | Performance au décroché téléphonique | Nombre d’appels décrochés en conformité avec le délai identifié sur nombre total d’appels décrochés | ≤ 5 sonneries | ≥ 90% |
| **Indicateur 2** | Taux de résolution en N1 | Nombre de dossiers clôturés par le Support sans avoir recours à l'escalade sur le nombre de dossiers total du périmètre (sans rupture d’appel) | N/A | ≥ 62% |
| **Indicateur 3** | Qualité de la qualification des dossiers | Nombre de dossiers correctement escaladés dès la première affectation sur nombre total de dossiers escaladés | N/A | ≥ 90 % |
| **Indicateur 4** | Pourcentage de refus des dossiers | Nombre de dossiers refusés sur nombre total de dossiers clos | N/A | ≤ 1 % |

### Engagements HNO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Engagements HNO - 18h à 8h en semaine, week-end et jours fériés** | | | | |
| **Référence** | **Indicateur** | **Définition** | **Seuil** | **Respect des engagements** |
| **Indicateur 1** | Performance au décroché téléphonique | Nombre d’appels décrochés en conformité avec le délai identifié sur nombre total d’appels décrochés | ≤ 5 sonneries | ≥ 90% |
| **Indicateur 2** | Taux de résolution en N1 | Nombre de dossiers clôturés par le Support sans avoir recours à l'escalade sur le nombre de dossiers total du périmètre (sans rupture d’appel) | N/A | ≥ 62% |
| **Indicateur 3** | Qualité de la qualification des dossiers | Nombre de dossiers correctement escaladés dès la première affectation sur nombre total de dossiers escaladés | N/A | ≥ 90 % |
| **Indicateur 4** | Pourcentage de refus des dossiers | Nombre de dossiers refusés sur nombre total de dossiers clos | N/A | ≤ 1 % |

**Les indicateurs pourront évoluer au cours du marché. L’AP-HP notifiera par voie électronique ou par courrier les indicateurs révisés.**

### Tableau de synsthèse des UO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité Œuvre (UO)** | **Description** | **Nombre de sollicitations**  **(métrique)** |
| Service-Desk HO Forfait (SDF1) | Traitement des sollicitations en HO | 15 000 |
| Service-Desk HO Compléments (SDF1B) | Compléments des sollicitations HO | 600 |
| Service-Desk HNO Forfait (SDF2) | Traitement des sollicitations en HNO | 2 000 |
| Service-Desk HNO Compléments (SDF2B) | Compléments des sollicitations HNO | 150 |
| Responsable centre d’appels (RCA) | Chef de projet en charge de la gestion du centre d’appels |  |

Un bon de commande est passé périodiquement par l’AP-HP sur la base du forfait dimensionné pour une période mensuelle.

De façon complémentaire et en vue d’une activité prévisionnelle plus importante de sorte que le nombre d’incidents à traiter soit supérieur à la borne haute du forfait socle sur l’ensemble de la période trimestrielle, l’AP-HP peut commander des UO permettant de traiter l’activité supplémentaire à venir (UO « SDF1B et SDF2B »), selon le nombre prévisionnel de tickets unitaires à traiter. La facturation se base sur une constatation de service fait à terme trimestriel échu basée sur le nombre de sollicitations supplémentaires réellement traitées et validées par l’AP-HP. Si le nombre de tickets correspondant à l’UO commandée n’est pas complétement consommé, l’exécution du reliquat de tickets est reportée sur le(s) trimestre(s) suivant(s) dans la limite de 3 reports trimestriels.

L’AP-HP se réserve la possibilité de recourir à des besoins complémentaires pouvant se traduire par des débordements d’appels sur le centre de service du prestataire. Ces débordements se feraient sur certaines plages horaires ou évènements majeurs (crise, nouvelle version de notre dossier patients…) et seraient conditionnés à la demande de l’AP-HP. Cette activité pourra s’appuyer sur les compléments d’UO.

Ainsi : Les commandes d’UO de support sont revues trimestriellement lors des réunions de suivi et peuvent s’accompagner de commandes complémentaires afin de s’adapter au nombre de sollicitations réellement traitées.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Présentation** | | | **SDF** |
| **Contenu de la prestation** | | | |
|  | Cette Unité d’œuvre récurrente couvre forfaitairement :  Les coûts récurrents du Titulaire pour assurer cette prestation  L’astreinte pour réactivité sur la demande (soit un appel téléphonique, soit un Email, ou autre dispositif d’alerte) ou incident  Le traitement des demandes et incidents  L’application des consignes  Un quota de demandes en journée ouvrée au moins égal à 7 200 par mois. L’UO Service Desk de traitement des demandes à l’unité est commandé chaque trimestre sur la base de la quantité des demandes prises en charge (dont les appels décrochés) comptée le trimestre précédent (déduction faite du quota défini par l’UO Service-Desk-Forfait)  Un quota de demandes en nuit et journée non ouvré au moins égal à 850 par mois. L’UO Service Desk de traitement des demandes à l’unité est commandé chaque trimestre sur la base de la quantité des demandes prises en charge (dont les appels décrochés) comptée le trimestre précédent (déduction faite du quota défini par l’UO Service-Desk-Forfait)  Assurer le support durant 3 mois :  Recevoir et distribuer toutes les demandes,  Acquitter et Enregistrer tous les incidents/problèmes ou les demandes de service ou d’assistance reçues par mail, téléphone, etc…  Assurer le support de premier niveau auprès des utilisateurs par téléphone, par mail, par fax ou réseau dès lors que la demande peut être satisfaite par une procédure référencée  Transférer ou Escalader tous les incidents/problèmes ou les demandes vers le centre de compétence ad-hoc dès lors que l’incident ou la demande ne peuvent pas être satisfaits par l’une des procédures référencées de 1er niveau.  Gérer tous les incidents/problèmes et les demandes jusqu’à leur résolution ou leur satisfaction  Informer les Utilisateurs  Clôturer l’Incident/problème ou la demande  Analyser la satisfaction Utilisateur  Effectuer le Reporting : Tableau de bord à fréquence régulière (mensuel minimum)  Remarque : quelles que soient les unités d’œuvres commandées, chaque UO inclut la ventilation :   * De la charge de production du livrable de synthèse lié à la restitution de la prestation globale, * de la charge de coordination et encadrement technique/qualité liés à la prestation globale. | | |
| **Antécédent(s), Prérequis, Fourniture(s)** | | **Profil type pour la partie opérationnelle de l’UO** | |
|  | Procédure référencée et/ou toute documentation pertinente existante.  CMDB Symptômes et Base de Connaissances selon son niveau de montée en charge |
| Chef de projet  Technicien | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Livrable(s) spécifique(s) attendu(s)** | |
|  | Oral de présentation attendu pour la prise de connaissance  Création, Saisie de suivi et clôture de dossier sur logiciel de gestion des incidents et du parc (exemple SM7/SM9),  Résolution/Transfert/Escalade dans le cadre d’un engagement de service donné OLA ou d’un SLA (Pourcentage d’avancement des livrables, Pourcentage de performance vs SLA,)  Mise à jour des Symptômes, des Résolutions et de la Base de Connaissances dans la CMDB  La Documentation des procédures référencées  Rapports d’intervention, fiche de conformité  Enquêtes de satisfaction Client  Notes intermédiaires de Reporting sur le déroulement de cette prestation, avec statistiques  Bilan des rapports d’interventions, gestion des fiches d’incidents et des fiches de conformité  Tableau de bords et indicateurs |
| **Métrique unitaire** | |
|  | Service Desk : prestation forfaitaire de 3 mois pour le nombre de demandes prévues  Service Desk complémentaire : forfait pour un nombre maximum de demandes à traiter en complément du forfait 3 mois |
| **Niveau(x) de complexité** | |
|  | Service Desk jours ouvrés : aucune complexité  Service Desk nuits et jours non ouvrés : aucune complexité |

# PRESTATION D’INITIALISATION ET DE REVERSIBILITE DU MARCHE

Ces deux prestations sont nécessaires pour permettre la bonne prise en main du marché lors de son démarrage (prestation d’initialisation) et lors de la clôture du marché (prestation de réversibilité) avec la bonne transmission des connaissances à un autre titulaire le cas échéant.

## Prestation d’Initialisation du marché

### Principe

Il s’agit d’une étape ayant pour objectif la prise en compte du contexte global du marché.

Cette phase d’Initialisation comporte un volet organisationnel et qualité ayant pour objectif de permettre au Titulaire de prendre en compte le contexte de son Intervention et la rédaction du « PQS-AT appliqué » du lot, adapté à ce contexte.

Cette prestation n’est pas commandée, car elle n’a pas d’UO. Cette prestation fait partie de la gestion et du suivi du marché.

### Prestations attendues

Les travaux de prise en compte du contexte organisationnel comportent notamment :

* Le recueil d’informations sur l'environnement de travail ;
* La prise de connaissance des normes, procédures, environnements et outils de l’AP-HP ;
* La rédaction d’un Manuel d’appropriation ;
* La mise en place d'outils éventuels nécessaires à l’Assistance Technique proprement dite, au suivi de celle-ci ou à la communication avec l’AP-HP ;
* La création à partir du (ou des) Plan(s) d’Assurance Qualité Sécurité Assistance Technique type d’un « Plan d’Assurance Qualité Sécurité Assistance Technique appliqué » ou la mise à jour de celui existant ;
* Oral de présentation démontrant à l’AP-HP l’opérationnalité du Titulaire et de son équipe.

### Dispositif contractuel

Cette prestation démarre à la date d’effet du marché. Les livrables sont attendus dans un délai maximum fixé dans le cadre de réponse technique du Titulaire. Toutefois, il est demandé que le délai soit de 2 mois maximum avec une montée en charge préalable des ressources humaines avant la date de livraison dans un délai fixé dans le cadre de réponse technique du Titulaire.

**La validation de cette prestation par l’AP-HP est obligatoire** avant de pouvoir commander toutes les autres prestations du présent marché pour le lot concerné.

### Livrables

Pour l’étape d’initialisation, les livrables finaux incontournables sont les suivants :

* Le(s) Plan(s) Qualité Assistance Technique Applicative appliqués à tout ou partie de chaque service opérationnel pris en charge ;
* Le planning global de l’étape de transfert et les plannings de réunions et entretiens avec   
  l’AP-HP et l’équipe précédemment en charge de l’Assistance Technique ;
* Un support de présentation de bonne appropriation de tout ou partie de chaque service opérationnel pris en charge ainsi qu’un manuel d’appropriation qui sera à disposition de tout nouvel intervenant dans le service ;
* Oral de fin d’initialisation, le cas échéant pour chaque étape.

### Indicateurs

Le Titulaire met en place les indicateurs suivants pour chaque lot :

* I-LIV-R / Respect du délai de livraison : cumul en jours de retard de livraison pour les livrables attendus ;
* I-LIV-Q / Qualité des livraisons : cumul du nombre de refus justifié par l’AP-HP des livrables fournis.

### Conditions de réception de la prestation d’initialisation

La réception de cette Prestation d’Initialisation sera prononcée au vu :

* Du strict respect des dates de livraison ;
* De la communication par le Titulaire d’un dossier intégrant l’ensemble des livrables identifiés au paragraphe 5.1.4 Livrables – et validés par l’AP-HP en qualifiant en particulier la précision et la lisibilité des productions ;
* Du contrôle par l’AP-HP du Titulaire en vue de constater :
  + La bonne prise de connaissance effectuée et terminée, la réappropriation complète de l’organisation et des méthodes pour l’Assistance Technique ainsi que la qualité et pertinence des analyses produites par le titulaire ;
  + La bonne utilisation des procédures et outils ;
  + L’autonomie effective du Titulaire sur les différents environnements applicatifs de l’AP-HP.

Toute réception incomplète ou incorrecte est réputée non faite et pourra donner lieu à un refus de la part de l'AP-HP. Dans ce cas, l'AP-HP fixerait un nouveau délai de livraison.

La réception des prestations se conforme aux conditions de remise des livrables et à la procédure de validation définis au paragraphe « Livraison et réception des prestations ».

## Prestation de Réversibilité

### Principe

Il s'agira de restituer la connaissance acquise par l'équipe du Titulaire vers l'AP-HP ou un tiers désigné par l’AP-HP, à la fin du marché ou préalablement à sa résiliation.

### Prestations attendues

Le processus de réversibilité comprend 2 grandes phases développées dans le PQS-AT appliqué :

* Le transfert de connaissance proprement dit ;
* L’Assistance Technique en double.

### Dispositif contractuel

Cette prestation obligatoire est réalisée sans prix identifié dans le cadre de réponse financier. Elle est due à l’AP-HP quand le Titulaire est sortant mais ne fait pas l’objet d’un bon de commande. Elle se déroule à la fin du marché.

Le Titulaire précise dans le cadre de réponse technique le délai et les modalités de cette prestation de réversibilité sachant qu’un délai minimum de recouvrement de 10 jours ouvrés est requis avec le nouveau titulaire.

### Livrables

Pour la réversibilité, les livrables finaux incontournables sont les suivants :

* Documentation technique de tout ou partie de chaque service opérationnel pris en charge (sous format électronique),
* Programmes sources dans le cas d’activité de réalisation, dossier de production des dernières versions de chaque application technique réalisée dans le cadre du présent marché.

### Indicateurs

Le Titulaire met en place les indicateurs suivants pour chaque lot :

* I-LIV-R / Respect du délai de livraison : cumul en jours de retard de livraison pour les livrables attendus.
* I-LIV-Q / Qualité des livraisons : cumul du nombre de refus justifié par l’AP-HP des livrables fournis.

### Conditions de réception de la prestation de réversibilité

La contribution du Titulaire sera principalement appréciée au regard des critères suivants :

* La qualité des relations avec l’AP-HP et/ou l’éventuel tiers désigné par l’AP-HP en particulier la valeur de la formation et du soutien apportée par le Titulaire à l’équipe désignée par l’AP-HP ;
* La précision, la pertinence et l’intelligibilité des informations et documentations transmises ;
* La réception de cette prestation de Réversibilité sera prononcée au vu :
  + Du strict respect des dates de livraison ;
  + De la communication par le Titulaire à l’AP-HP pour validation d’un dossier intégrant l’ensemble des livrables identifiés ci-dessus (paragraphe « Livrables ») ;
  + Du contrôle par l’AP-HP du Titulaire en vue de constater la bonne transmission des informations et savoir-faire par le titulaire vers l’équipe désignée par l’AP-HP.

Toute livraison incomplète ou incorrecte est réputée non faite et pourra donner lieu à un refus de la part de l'AP-HP. Dans ce cas, l'AP-HP fixe un nouveau délai de livraison.

La réception des prestations se conforme aux conditions de remise des livrables et à la procédure de validation définis au paragraphe « Livraison et réception des prestations ».

# DEROULEMENT DU MARCHE ET CONDITIONS D’EXECUTION

## Obligations générales des parties

Les obligations prises par le Titulaire au titre des prestations du présent marché sont des obligations de résultat.

### Obligations de l’AP-HP

Pour la bonne exécution de la prestation, l’AP-HP s’engage à collaborer activement avec le Titulaire :

* En lui communiquant toutes les informations, les documents, les renseignements et les éléments existants qui sont utiles à l’accomplissement de la fourniture ou prestation ;
* En contrôlant de manière continue les prestations.

### Obligations du titulaire

Le Titulaire s’engage :

* A informer sans délai, pendant toute la durée d’une commande, l’AP-HP de toute difficulté rencontrée dans la réalisation de ses prestations, objet du marché, de nature à retarder ou à compromettre la fourniture à l’AP-HP ;
* A informer l’AP-HP sans délai, de tout transfert d’activité (cession de branche commerciale, fusion, absorption, etc..) de nature à affecter l’exécution du présent marché ;
* A réaliser les prestations commandées, avec soin et conformément aux usages de la profession et par la main d’œuvre spécialisée avec utilisation des normes de l’AP-HP ;
* A vérifier la teneur de tous les documents, les informations, les renseignements et les éléments qui lui sont communiqués pour l’accomplissement de sa fourniture ou prestation et à indiquer, dans les huit jours de la communication, par écrit à l’AP-HP, les incohérences et les erreurs décelées qui ont une incidence sur l’exécution des prestations et le contenu des productions à fournir ;
* A respecter la confidentialité concernant les prestations et les productions, objet de chaque fourniture ou prestation commandée, dans les délais fixés au bon de commande ;
* A poursuivre, pendant la période trimestrielle de préavis, l’exécution des bons de commande passés au Titulaire, aux dernières conditions de prix acceptées par l’Assistance Publique - Hôpitaux de Paris, si l’AP-HP décide de dénoncer le marché trois mois avant sa date anniversaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, comme elle en possède seule la faculté.

### Langue d’exécution

La langue d’exécution du marché est le français, tant à l’oral qu’à l’écrit (niveau B2).

Dans le cadre de l’exécution du marché, tous les documents, documentations et livrables, tous les courriers, toutes les réunions et formations se tiennent en langue française et font l’objet de documents rédigés en français.

### Lieu d’éxécution et couverture horaire

Les prestations s’exécutent dans les locaux de l’AP-HP le titulaire pouvant proposer avec l’accord de l’APHP pour certaines d’entre elles d’être exécutées en dehors des locaux de l’AP-HP.

Les prestations de « Support et assistance » pour le « SERVICE-DESK » peuvent s’exécuter dans les locaux du Titulaire pour la période de nuit (18h à 8h) et pour les jours non ouvrés.

### Modalités de décompte des délais

Pour l’exécution du présent marché, les délais sont francs.

Lorsque le délai est fixé en jours, il s’entend en jours calendaires, sauf s’il est fait mention d’un délai en jours ouvrés.

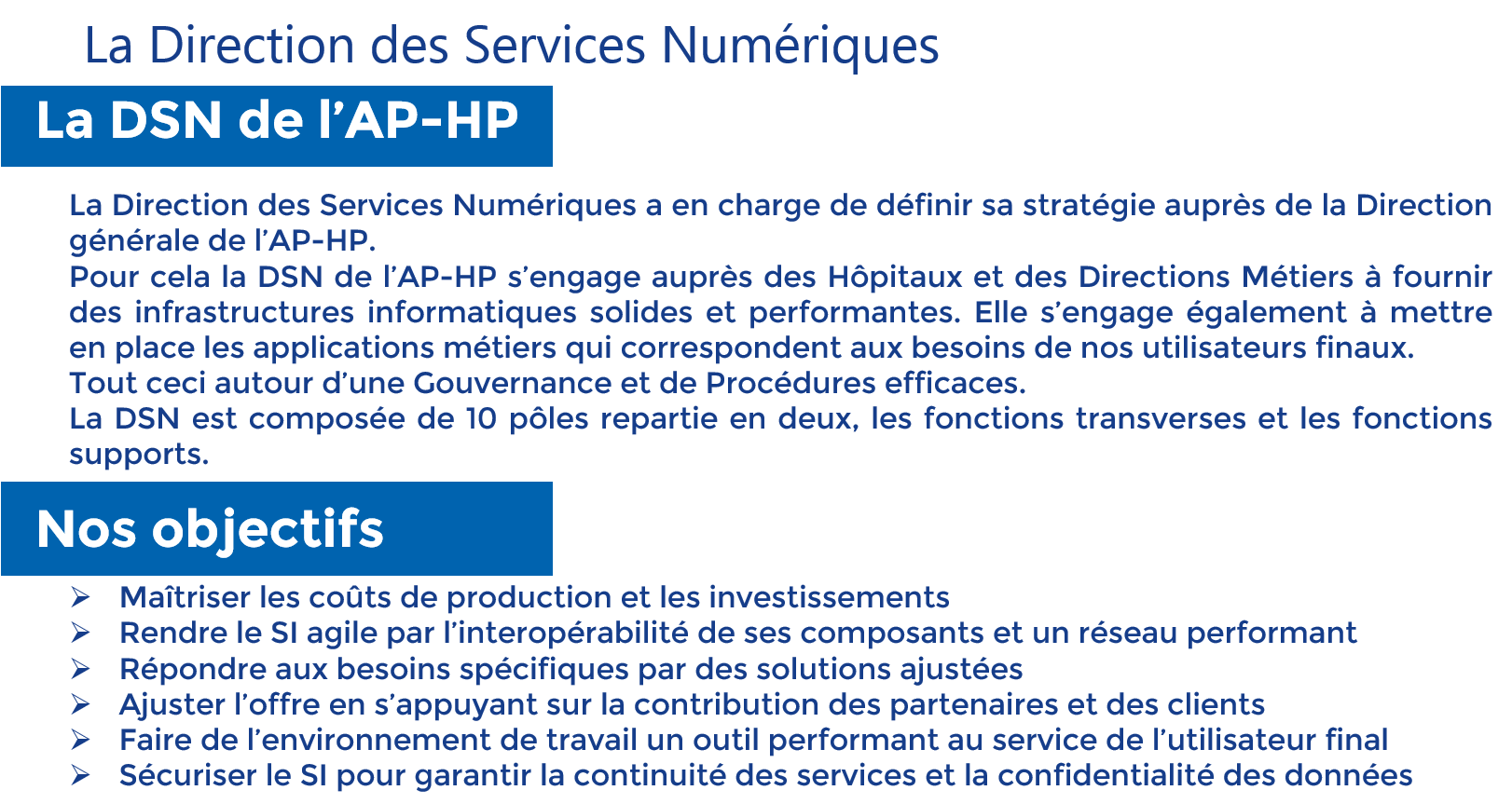
Lorsque le délai est fixé en mois, il est décomposé de quantième en quantième (numéro du jour dans le mois). S’il n’existe pas de quantième dans le mois où se termine le délai, celui-ci expire à la fin du dernier jour de ce mois.

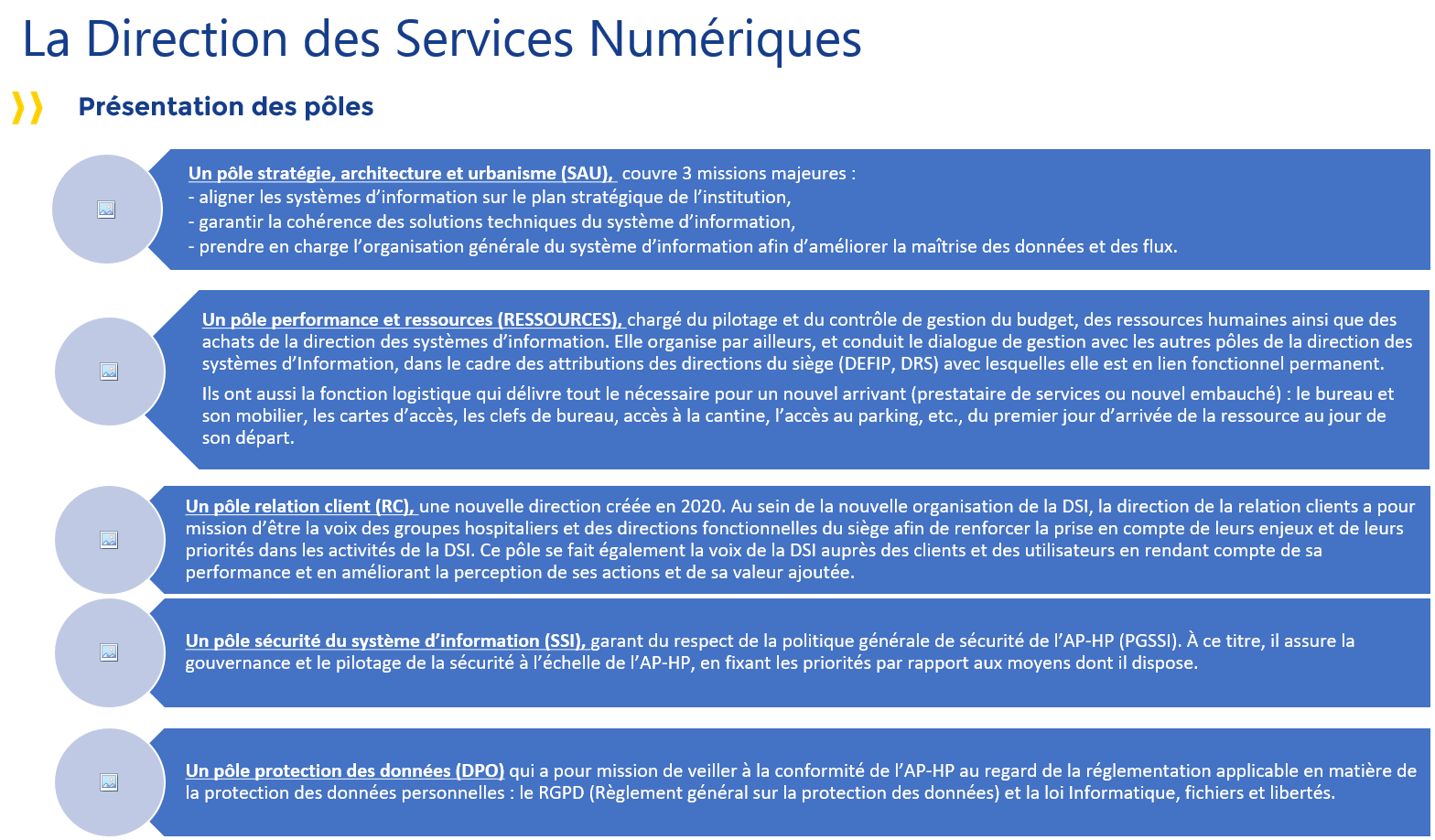
Lorsque le dernier jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prolongé jusqu’à la fin du premier jour ouvrable qui suit.

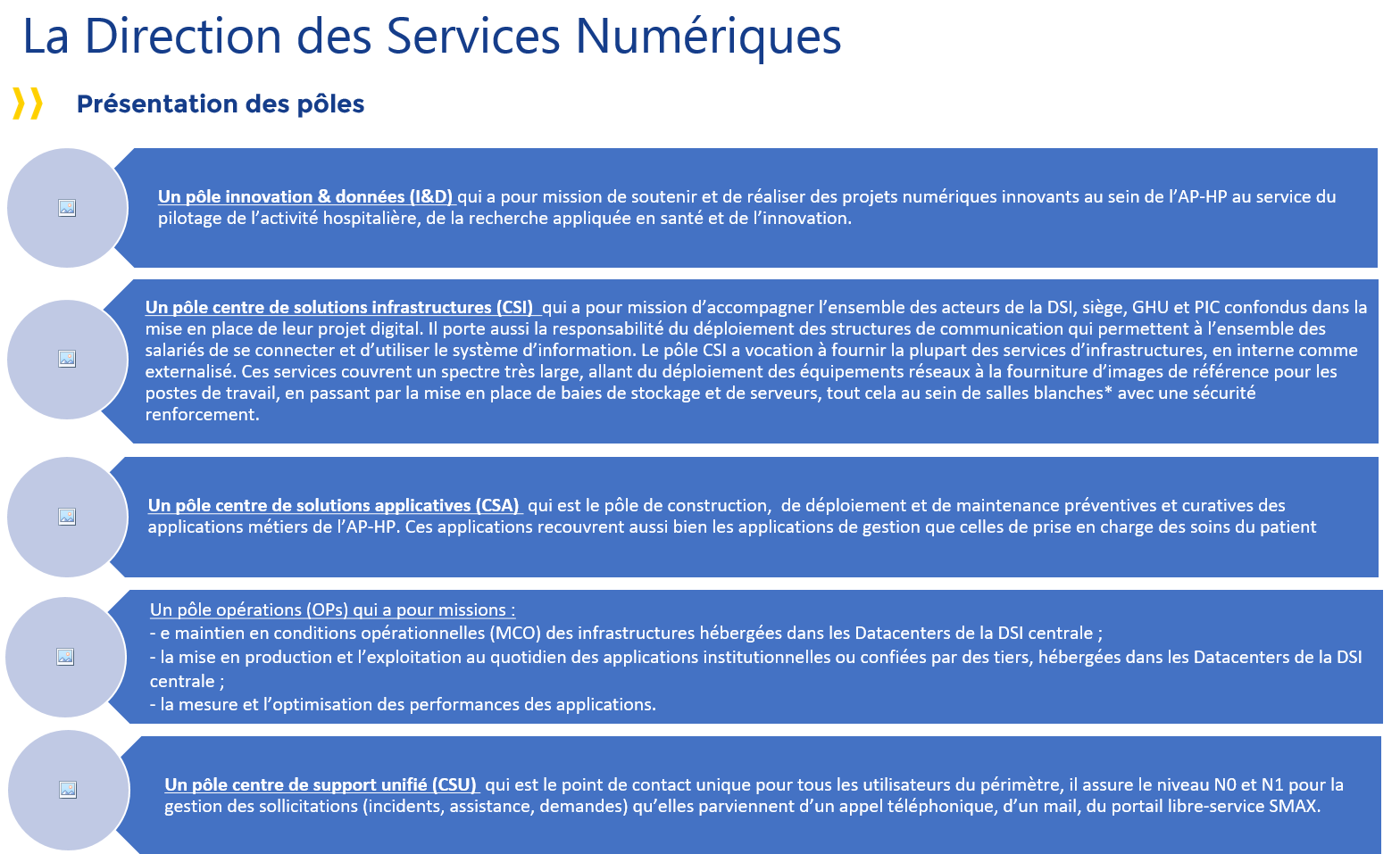
## Organisation mise en place pour exécuter le marché

### L’organisation de la DSN de l’AP-HP

Dans le cadre plus large du pilotage du Système d’Information de l’AP-HP, l’organisation de la DSN mise en place par l’AP-HP est la suivante :







### Organisation du titulaire

#### Compétences générales exigées

Pour que l’équipe du Titulaire, définie dans le paragraphe 6.2.2.2 ci-dessous, puisse traiter l’ensemble des prestations deux types de compétences sont identifiés :

* + Des compétences techniques en regard des technologies présentées dans le CCTP et ses annexes restreintes au périmètre du marché ;
  + Des compétences génériques par activité présentées ci-dessous :
  + Pour la conduite de projet :
    - Compétences en gestion de projet ;
    - Méthodologie et maîtrise des outils (outils de gestion de projet, CMDB, …) pour lesquelles une expérience significative est demandée, relativement à ITIL ;
    - Compétences relationnelles et rédactionnelles ;
  + Ces compétences étant également requises pour les prestations listées ci-dessous
  + Pour le Support aux utilisateurs du SI:
    - La maîtrise d’ITIL notamment du processus de Gestion du Service Desk, du processus de Gestion des Incidents et des Problèmes ;
    - Connaissance des outils de service desk (SMAx et SCCM) ;
    - Expérience de support et d’assistance technique et fonctionnelle aux utilisateurs ;
    - Sens du service et du contact utilisateur.
  + Pour la rédaction et l’évolution documentaire:
    - Expérience dans l’organisation de la mise en œuvre de logiciels et/ou progiciels et la rédaction de procédures techniques ou fonctionnelles (dans le cas de projets à orientation technique) ;
    - Bonne connaissance des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint, …).

#### L’équipe du titulaire

Au minimum, cette équipe doit comprendre :

* + Un directeur de projet ;
  + Un responsable Qualité.

Le Titulaire désigne, dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la notification du marché, un directeur de projet ayant la compétence adéquate nécessaire pour le suivi du présent marché. Il est l'interlocuteur de l’AP-HP pendant toute la durée du marché. Il peut à tout moment être remplacé sur l’initiative du Titulaire, à condition que la personne qui remplace soit de compétence au moins équivalente. L’AP-HP doit avoir été avertie de son remplacement au moins deux mois avant sa cessation de fonction. Dans ce délai de deux mois, le Titulaire présente le remplaçant pressenti à l’AP-HP. Tout changement de chef de projet du Titulaire doit se faire tout en assurant la continuité du service rendu.

Cette organisation s’intègre :

- A la Politique Générale de Sécurité du SI (PGS SI) ;

- Au « Plan Qualité Sécurité Assistance Technique (PQS-AT) appliqué » élaboré et validé lors de l’étape d’initialisation du marché ;

#### Gestion des personnels du titulaire

Il est expressément entendu que les personnels du Titulaire demeurent, à tous les égards, les salariés de ce dernier. A ce titre, le Titulaire exerce le contrôle du travail de son personnel et assure l’ensemble des obligations qui lui incombent en sa qualité d’employeur.

En cas d’absence ou de départ d’un de ses préposés, le Titulaire doit en aviser le Responsable AP-HP concerné et désigner un remplaçant vers lequel il doit assurer le transfert des connaissances dans un souci de continuité du service rendu et de sa qualité associée.

En outre, l’AP-HP peut demander à tout moment, sur décision motivée, le remplacement du directeur / chef de projet du titulaire en charge de la relation avec l’AP-HP. Le Titulaire doit alors procéder à son remplacement.

Pour tout remplacement de personnel, le Titulaire assure à ses frais la formation du remplaçant. La formation consiste en la transmission des connaissances du projet nécessaires à l’exécution des prestations.

Tout remplacement s’effectue à profil, compétences et niveau d’expérience dans le profil équivalents ou supérieurs. La notion d’équivalence inclut l’ancienneté dans le profil et compétences requis ainsi que le niveau d’expérience dans le domaine et dans le profil.

En aucun cas, le remplacement de personnel du Titulaire ne pourra entraîner une modification des conditions d’exécution du marché et notamment du prix ou des délais d’exécution.

#### Intervenants du titulaire

Pour traiter l’ensemble des prestations demandées au titre du présent marché, l’AP-HP a mis en place un Référentiel de profils/expériences, basé sur la nomenclature CIGREF des Emplois et Métiers du Système d’Information, nomenclature fournie en Annexe 7 du présent CCTP.

Ce référentiel présente des profils de compétences. L’AP-HP a personnalisé ces profils de compétences en définissant des profils-type combinant ces profils de compétences et 3 niveaux d’expérience.

Ce croisement a permis d’aboutir au tableau suivant :

| Profil type | Niveaux d’expérience dans le profil | Profil(s) compétence de la nomenclature CIGREF |
| --- | --- | --- |
| Responsable centre d’appels | Junior (1 à 3 ans d'expérience) | Chef de projet MOE (ou MOA), un directeur de projet étant un chef de projet expérimenté |
| Confirmé (3 à 7 ans d'expérience) |
| Expérimenté (+ de 7 ans d'expérience) |
| Technicien | Junior (1 à 3 ans d'expérience) | Technicien support utilisateurs, |
| Confirmé (3 à 7 ans d'expérience) |
| Expérimenté (+ de 7 ans d'expérience) |

En outre, le **Titulaire s’engage à maintenir une matrice de compétences suffisante** pour traiter les besoins de l’AP-HP dans les délais requis.

#### Délai de prévenance

Afin de vérifier que les salariés désignés par le Titulaire présentent les compétences professionnelles conformes à celles présentées dans son offre, le Titulaire devra produire, avant tout début d’exécution d’un bon de commande, le profil des intervenants. L’AP-HP dispose, sur décision motivée, de la faculté de récuser ces intervenants.

Avant tout départ d’une ressource de l’équipe du Titulaire en charge des prestations, le titulaire s’engage à prévenir la Personne Publique dans un délai et avec des modalités de recouvrements indiqués dans son offre qui peuvent être différents selon les profils. A minima, le titulaire présente toute nouvelle ressource à la Personne Publique avant le début des prestations dans un délai défini dans son offre avec un minimum de 15 jours ouvrés, le prix du recouvrement étant à la charge du Titulaire, le délai minimum de recouvrement étant indiqué par profil APHP dans le cadre de réponse technique du titulaire (minimum 10 jours ouvrés).

En cas de remplacement du Directeur de Projet ou responsable de la qualité lors de l’exécution de ce marché, le Titulaire s’engage à proposer, avec un préavis minimum de 2 mois, un nouveau profil ayant une expérience et des compétences similaires ou supérieures à celui proposé dans ce présent Appel d’Offres. La montée en compétences et en connaissance du contexte du nouveau Directeur de Projet demeure à la charge du Titulaire, le délai minimum de recouvrement étant indiqué dans le cadre de réponse technique du titulaire (minimum 10 jours ouvrés).

## Suivi des prestations commandées

### Vérification des moyens mis en œuvre par le titulaire au regard de sa proposition forfaitaire

A l’initialisation de chaque prestation, le Titulaire présente les intervenants prévus dans le cadre de la proposition chiffrée en rappelant leurs expériences et compétences au regard de la prestation demandée. Que ce soit au stade de la proposition chiffrée ou durant l’exécution de la prestation, l’AP-HP se réserve le droit d’exiger du Titulaire le remplacement immédiat de tout ou partie de ses intervenants si l’un ou plusieurs d’entre eux ne correspondent pas à la proposition chiffrée ayant fait l’objet du bon de commande ou aux exigences de compétence ou d’expérience prévues dans ce présent marché et notamment en son annexe « Nomenclature des Emplois-Métiers du CIGREF – 2024 » du CCAP.

Pour rappel, le Titulaire est en charge de la Démonstration de la Qualification, selon les exigences de profil de l’AP-HP, des intervenants qu’il propose pour exécuter les prestations commandées.

## Suivi et Pilotage des Services

### Les instances de suivi et de pilotage des services

Les principales Instances de Suivi et de Pilotage des Services à mettre en place par le Titulaire sont les suivantes :

* Comités de suivi : hebdomadaire, niveau opérationnel : traitement des questions courantes ;
* Comités de pilotage : mensuel, niveau décisionnel : analyse et choix des cas particuliers.

#### Le comité de suivi d’un service opérationnel

Le Comité de suivi se réunit, chaque semaine ou toutes les 2 semaines, pour examiner les actions courantes ou à venir à court terme concernant un projet ou une application (sauf exception, un comité de suivi est organisé par application). Sa mission est de régler les questions techniques et organisationnelles non stratégiques.

|  |  |
| --- | --- |
| Composition | De façon générale, les membres et rôles affectés côté APHP sont susceptibles d’évoluer selon les modifications de l’organisation de l’AP-HP. Sa composition est la suivante, notamment par défaut concernant l’APHP :   * Le Responsable AP-HP – facultatif * Le Chef de projet AP-HP ou son représentant délégué * Le Directeur de projet Titulaire ou son représentant délégué, * Le Chef de projet Titulaire ou son représentant délégué * éventuellement, d’autres intervenants, invités exceptionnellement. |
| Rôle | * La gestion courante des prestations commandées et le contrôle de leur avancement ; * Point sur les travaux prévisionnels et les commandes à passer * La planification des opérations (ne modifiant pas le planning global) ; * Le traitement des problèmes courants ne nécessitant pas l’intervention du Comité de pilotage ; * La gestion des risques et la mise à jour du tableau de suivi des risques * L’information par le Chef de Projet Titulaire des décisions prises lors des réunions internes AP-HP |
| Production | * Un compte rendu de chaque réunion, à la charge du Titulaire. |
| Fréq. / Durée | * Hebdomadaire ou toutes les 2 semaines |
| Convocation | Il n’y aura pas de convocation pour ce Comité.  La date de la prochaine réunion sera inscrite dans les comptes rendus.  Remarques : A l’initialisation du marché, il pourra être défini dans le « PQS-AT appliqué », une planification précise des comités de suivi sous une forme générique du type « Tous les lundis des semaines paires à 11h ». |
| Animation | Le Chef de Projet Titulaire propose l’ordre du jour en début de réunion (ajustable par le chef de projet AP-HP) et anime la réunion. |
| Rédaction | Le Chef de Projet Titulaire établit et envoie par email le compte rendu dans les 2 jours. Est annexé au compte-rendu, le RAH (cf. §7.5.1.2). |
| Validation | Le Chef de Projet AP-HP ou son représentant présent au comité.  Sans remarques dans les 2 jours ouvrés, le compte rendu est considéré approuvé. |
| Diffusion | Quand : une fois validé par l’AP-HP  A qui : aux participants, avec, éventuellement, une diffusion plus large  Par qui : le rédacteur |
| Valeur | Les décisions prises et validées par ce Comité prévalent sur ses décisions antérieures. Le Comité de suivi n’est pas habilité à prendre des décisions en contradiction avec des choix du Comité de pilotage. En cas de difficulté d’application ou d’interprétation de décisions, le Comité de suivi demande au Comité de pilotage de statuer. |
| Archivage | Le compte rendu du Comité de pilotage est archivé pendant toute la durée du marché chez les Chefs de Projet (AP-HP et Titulaire). |

#### Rapports d’activité hebdomadaire du titulaire (RAH)

Chaque semaine, dans le cadre du Comité de suivi, le Chef de projet Titulaire effectue un point de suivi des encours qui doit contenir les rubriques suivantes :

* Un point sur les interventions en cours de réalisation ;
* Un point sur les Contrôles Qualité effectués dans la semaine ;
* La liste des interventions terminées dans la semaine (livraisons effectuées, problèmes bloquants résolus) ;
* Les problèmes rencontrés dans la semaine ;
* Le point sur les nouvelles commandes émises et sur celles qu’il conviendra de clôturer au prochain Comité de pilotage.

Le RAH décrit l’activité en cours du Titulaire et sert à préparer la séance du Comité de Suivi. Il est annexé au compte rendu du comité et est validé en même temps que ce dernier.

#### Comité de pilotage des services opérationnels du pôle

Le Comité de pilotage est la structure décisionnelle et d’arbitrage de la prestation couverte par le marché. Il se réunit tous les mois. Il est organisé par le Directeur de Projet Titulaire, et peut être saisi exceptionnellement par l’AP-HP ou par le Titulaire.

|  |  |
| --- | --- |
| Composition | De façon générale, les membres et rôles affectés côté APHP sont susceptibles d’évoluer selon les modifications de l’organisation de l’AP-HP. Sa composition est la suivante, notamment par défaut concernant l’APHP :   * Le Directeur du pôle CSU et/ou son adjoint * Le Responsable du Suivi des Marchés de l’AP-HP (AGEPS) - facultatif * Le Directeur du domaine et/ou son adjoint, * Le Directeur de projet Titulaire, * Les chefs de projets AP-HP et Titulaire,   Ce Comité peut être élargi, si nécessaire, à d'autres membres concernés par l'ordre du jour. |
| Rôle | * Tableaux de bord synthétique et détaillé de l’avancement financier intégrant notamment les informations des bons de commandes, des bons de réception, des factures et de leur paiement (numéro de marché, no commande, no réception, no facture, projet, phase, étape, UO, quantité, montants, dates, …) * Tableaux de bord des indicateurs * La détermination de la priorité des opérations ; * Le contrôle du respect du planning ; * Le contrôle du respect des clauses décrites dans le « PQS-AT Appliqué », notamment en observant l'évolution des indicateurs qualité ; * Le traitement des problèmes ne trouvant pas de solution au niveau du Comité de suivi (arbitrage, gestion des problèmes, litiges, décision financière, etc.) ; * La gestion des risques et la mise à jour du tableau de suivi des risques * L'information du Titulaire sur les décisions prises par l'AP-HP.   Les tableaux de bord doivent être fournis au Directeur du domaine et son adjoint par le Directeur de Projet Titulaire et être communiqués aux participants du Comité de pilotage 3 jours ouvrés avant. |
| Production | * Le tableau de bord mensuel de « Suivi de l’activité » pour l’élaboration des rapports mensuels fourni par le titulaire |
| Fréq. / Durée | Une fois par mois (sauf décision contraire) ou à titre exceptionnel |
| Convocation | Le Directeur de Projet Titulaire envoie 3 jours ouvrés avant la réunion l'ordre du jour et les éventuels documents préparatoires nécessaires. La date de la réunion sera indiquée dans le compte rendu précédent.  Remarques : A l’initialisation du marché, il pourra être défini dans le « PQS-AT appliqué », une planification précise des comités de Pilotage sous une forme générique du type « Tous les derniers jeudi du mois à 11h salle XY». |
| Animation | Le Directeur de Projet Titulaire rappelle l'ordre du jour et anime la réunion. |
| Rédaction | Le Directeur de Projet Titulaire établit et envoie par email le compte rendu dans les 2 jours ouvrés au Directeur de domaine et son adjoint pour validation.  Est annexé au compte-rendu, le RAM (cf. §0). |
| Validation | Valideur : Directeur de domaine et son adjoint du CSU de l’AP-HP  Sans remarques dans les 4 jours ouvrés, le compte rendu est considéré approuvé. |
| Diffusion | Quand : une fois validé par l’AP-HP  A qui : aux participants (absents compris) et au Directeur du pôle.  Par qui : le rédacteur |
| Valeur | Les décisions prises et consignées dans le compte rendu validé s’imposent sur tout autre document préalable (selon ses propres modalités de mise à jour, le « PQS-AT appliqué » sera si nécessaire modifié pour être en accord avec ces décisions) sauf décision contraire du « Comité de Pilotage mensuel de Suivi du Marché». |
| Archivage | Le compte rendu du Comité de pilotage est archivé pendant toute la durée du contrat par le Directeur de domaine et les Chefs de Projet (AP-HP et Titulaire). |

#### Rapport d’activité mensuel du titulaire (RAM)

Chaque mois, dans le cadre du Comité de pilotage, le Chef de projet Titulaire effectue un point de suivi du mois écoulé, qui doit contenir les rubriques suivantes :

* Les faits importants et/ou imprévus du mois passé ;
* Les risques et les problèmes à résoudre pour le mois à venir ;
* Le point d’avancement de la version planifiée et des actions en cours, à travers un tableau synthétique qui le fait apparaître,
* Le tableau de bord mensuel à jour tel que défini à l’article .6.4.2 ci-dessous.

Le RAM décrit, pour tout ou partie d’un service opérationnel pris en charge, l’activité du mois en cours du Titulaire et sert à préparer la séance du Comité de Pilotage. Il est annexé au compte rendu du Comité et est validé en même temps que ce dernier.

### Tableaux de bord

Le Chef de projet Titulaire produit mensuellement des Tableaux de bord reprenant :

* Les indicateurs d’avancement,
* Les indicateurs qualité,
* Le suivi financier des prestations intégrant :
  + La liste des commandes liquidées et en cours avec leurs caractéristiques par phase et étape ;
  + Les prestations livrées et non livrées (en nombre d’unités d’œuvre et en valeur) par étapes ;
  + Les prestations réceptionnées et en cours de réception (en nombre d’unités d’œuvre et en valeur) ;
  + Les prestations réceptionnées permettant de valoriser l’activité « métier ».

Les Tableaux de Bord mensuels sont présentés en Comité de Pilotage.

Ces tableaux de bord seront décrits de façon détaillée dans le « PQS-AT appliqué ».

### Site Web Extranet

Sans que cela soit une obligation, le Titulaire peut mette à disposition un site extranet, donnant accès par une « URL » Internet à un espace Client réservé à l’AP-HP, où toutes les informations inclus dans le Tableau de Bord mensuel peuvent être consultées et téléchargées par l’AP-HP à des fins d’analyses, de reporting et de suivi des prestations du marché.

## Suivi opérationnel du Marché

### L’instance de suivi : le comité de pilotage mensuel du marché

L’instance de suivi et de pilotage du marché s’appelle « Comité de Pilotage Trimestriel du Marché ». Cette instance est d’un niveau décisionnel et stratégique.

Le « Comité de Pilotage Trimestriel du Marché » se réunit chaque trimestre, pour vérifier l’exécution du marché selon deux axes principaux suivants :

* Le bon fonctionnement du marché sur les plans administratif, juridique et financier ;
* Le bon fonctionnement opérationnel des services qu’il recouvre.

Le « Comité de Pilotage Trimestriel du Marché » présente les caractéristiques suivantes :

|  |  |
| --- | --- |
| Composition | * De façon générale, les membres et rôles affectés côté APHP sont susceptibles d’évoluer selon les modifications de l’organisation de l’AP-HP. Sa composition est la suivante, notamment par défaut concernant l’APHP : * Le Directeur du Département Infrastructures et Services (DIS) de l’AP-HP ou son représentant délégué, * Le Responsable du Suivi des Marchés de l’AP-HP (AGEPS), * Les Responsables Qualité et Sécurité AP-HP et Titulaire – facultatif (selon OdJ). * Le Responsable de lot de l’AP-HP, * Le(s) Responsable(s) de(s) département(s) ou de(s) pôle(s) de l’AP-HP concerné ou leur représentant délégué, * Le Directeur de projet Titulaire, * Le Titulaire Signataire du Marché (lot) ou son représentant délégué.   Ce Comité peut être élargi, si nécessaire, à d'autres membres concernés par l'ordre du jour. |
| Rôle | * Vérification du bon fonctionnement du marché selon les éléments non exhaustifs ci-dessous : * Tableaux de bord synthétique et détaillé de l’avancement financier du marché intégrant notamment les informations des bons de commandes, des bons de réception, des factures et de leur paiement (numéro de marché, no commande, no réception, no facture, projet, phase, étape, UO, quantité, montants, dates …) * Tableaux de bord des indicateurs * Caractère forfaitaire des prestations * Respect de l’application des UO (complexité, métrique) * Respect des procédures prévues dans le présent marché et dans les PQS-AT Appliqué(s) * Présentation des mises à jour des PQS-AT appliqué(s) pour validation par le comité afin de tenir compte des évolutions des complexités affectées aux applications et composants de l’infrastructure du SI. Ce point est traité systématiquement. * Vérification du bon fonctionnement des services opérationnels * Principaux incidents * Principaux risques * Principaux problèmes * Réaffectation des priorités des travaux à effectuer |
| Production | * La préparation du bilan sur la période à la charge du Titulaire et de l’AP-HP. * Un compte rendu de chaque réunion (bilan validé et complété par les points abordés + décisions prises pendant le comité). |
| Fréq. / Durée | Trimestriel / durée de 3 heures maxi |
| Convocation | La première fois, ce Comité est convoqué selon des modalités définies à l’initialisation du marché.  La date de la réunion sera inscrite dans le compte rendu de la réunion précédente. |
| Animation | L’animation est assurée par l’AP-HP. Les modalités de cette animation sont définies lors de l’initialisation du marché. |
| Rédaction | L’AP-HP établit et envoie par email le compte rendu dans les 2 jours ouvrés au Titulaire signataire du marché ou son représentant délégué (ex : Directeur de Projet du Titulaire) pour validation. |
| Validation | Les participants.  Sans remarques dans les 5 jours ouvrés, le compte rendu est considéré approuvé. |
| Diffusion | Quand : une fois validé par l’AP-HP  A qui : aux participants (absents compris), avec éventuellement une diffusion plus large.  Par qui : le rédacteur APHP |
| Valeur | Les décisions prises et validées par ce Comité prévalent sur ses décisions antérieures. Le Comité est habilité à prendre des décisions en contradiction avec des choix du (des) Comité(s) de pilotage des services opérationnels d’un pôle ou d’un comité de suivi d’un service opérationnel.  Les décisions prises et consignées dans le compte rendu validé de ce Comité s’imposent sur tout autre document préalable (selon ses propres modalités de mise à jour, le(s) «  PQS-AT appliqué(s) » sera (seront) si nécessaire modifié(s) pour être en accord avec ces décisions). |
| Archivage | Le compte rendu du Comité de pilotage est archivé pendant toute la durée du marché chez le Responsable du Suivi des Marchés de l’AP-HP, le Responsable du lot de l’AP-HP et le Titulaire Signataire du Marché (du lot). |

Le Titulaire est tenu de réunir tous les éléments de visibilité nécessaires au contrôle de la bonne exécution du présent marché. Il doit recueillir toutes les informations nécessaires sur les différents aspects impactant les prestations commandées, les exploiter, les préparer et les présenter au Comité.

Les missions, la composition et les modalités de convocation, d’animation, de suivi de ce comité devront être reprises et précisés dans le « PQS-AT Appliqué ».

Ces tableaux de bord seront décrits de façon détaillée dans le « PQS-AT Appliqué ».

Toutes les actions du Titulaire décrites ci-dessus ne font pas l’objet d’un bon de commande.

### Indicateurs et pénalités

Les indicateurs sont présentés au sein du présent document au titre du pilotage et du suivi de projet dans la mesure où ils constituent la base des tableaux de bord. Ils sont également précisées dans l’article relatif aux prestations d’initialisation et de réversibilité.

Le tableau ci-dessous reprend les indicateurs principaux en définissant les limites d’application de pénalités. Les différents délais ci-dessous se mesurent uniquement en heures et jours ouvrés.

| Type indicateur | Définition | Type | Mesure et valeur cible |
| --- | --- | --- | --- |
| I-LIV-R  Respect du délai de livraison | Cumul en jour ouvré de retard de livraison pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle). Ce délai de livraison court, même s’il y a plusieurs refus de livraison et ce jusqu'à acceptation de la livraison qui se traduit par la signature du BL et pour les livraisons logicielles par le début de la VA. | Soumis à pénalités | Périodicité : à la fin de chaque commande  Unité de mesure : jour ouvré  Cible : 0 |
| I-LIV-Q  Qualité des livraisons | cumul du nombre de rejets ou ajournements justifiés par l’AP-HP pour tous les livrables d’une même Phase /Etape (Unité de livraison contractuelle) | Soumis à pénalités | Périodicité : à la fin de chaque commande  Unité de mesure : nombre de rejets ou ajournements  Cible : 0 |
| I-TXRES  Taux de résolution au niveau « n » | Taux selon la durée de résolution pour la période = Nombre d'incidents ou demandes résolus selon la durée cible par le niveau « n » divisé par le nombre d'incidents ou demandes traités par ce même niveau. | Soumis à pénalités | Périodicité : l'année civile  Unité de mesure : taux  I-Txres 1 : résolution d’incident en ligne en moins de 20 mn pour 75% des appels décrochés.  I-Txres 2 : Résolution d’incident ou demande en moins de 4h pour 95 % des prises en charges |
| I-TXPROC  Taux de procédures référencées | Fourniture mensuelle du taux de procédures référencées selon le nombre d’incidents répétitifs | Non soumis à pénalités | Périodicité : mensuelle (au plus tard le 8 du mois suivant)  Initialisation : 1er jour du mois  Durée : l’année  Unité de mesure : taux  Cible : 50% année 1, 65% année 2, 85% année 3, 95% année 4 |
| I-TXCHAR  Taux de prise en charge | Taux de prise en charge d’une demande, ou d’un incident = Nombre de demandes / incidents pris en charge, divisé par le nombre total de demandes ou d’incidents présent créé dans l’outil pour la période considérée | Non soumis à pénalité | Périodicité : mensuelle (au plus tard le 8 du mois suivant)  Initialisation : 1er jour du mois  Durée : l’année  Unité de mesure : taux  Cible : 95% de prise en charge en moins d’1 heure |
| I-TXESCA  Taux d’escalade à tort | Taux d’escalade à tort d’un incident = Nombre d’incidents revenu du niveau « n+1 » divisé par le nombre total d’incidents pris en charge par le niveau « n » pour la période considérée | Non soumis à pénalité | Périodicité : mensuelle (au plus tard le 8 du mois suivant)  Initialisation : 1er jour du mois  Durée : l’année  Unité de mesure : taux  Cible : moins de 10% d’incidents escaladés à tort |
| I-TXDEC  Taux de décroché | Taux de décroché d’un appel = nombre d’appels décrochés divisé par le nombre total d’appels reçus pour la période | Soumis à pénalité | Périodicité : mensuelle (au plus tard le 8 du mois suivant)  Initialisation : 1er jour du mois  Durée : l’année  Unité de mesure : taux  Cible : décroché en moins de 6 sonneries pour 80% des appels |

Le calcul détaillé et les modalités générales d’applications des pénalités sont fournis dans le CCAP.

# GLOSSAIRE ET ABREVIATIONS

| Abréviation | Libellé |
| --- | --- |
| Activité | Ensemble homogène de prestations |
| BPU | Bordereau de Prix Unitaires |
| HBPU | Hors Bordereau de Prix Unitaires. Cette partie du marché est mise au point sur la base du catalogue fournisseur et peut comprendre par exemple, des accessoires complémentaires, autres que ceux des produits du BPU, en liaison avec les produits du marché ; Les produits complémentaires retenus représentent obligatoirement et exclusivement la famille et la gamme de produit listées dans le bordereau de prix unitaire et ce sans doublon d'article. |
| AMOA | Assistant du maître d’ouvrage (désigné par la Personne Publique) |
| AP ou AP-HP | Assistance Publique – Hôpitaux de paris |
| AT | Assistance technique |
| CCAP | Cahier des Clauses Administratives Particulières |
| CCTP | Cahier des Clauses Techniques Particulières |
| CCS | Centre de Compétences et de Services d’un domaine du SI |
| COPIL | Comité de pilotage de la prestation d’Assistance Technique |
| CP | Chef de projet |
| CRAM | Compte Rendu d’Avancement Mensuel du Chef de projet AP-HP |
| DI | Demande d'Intervention |
| DIS | Département Infrastructures et Services |
| DMP | Dossier de Mise en production |
| DP | Directeur de projet |
| DSI | Direction des Systèmes d’Informations |
| GH | Groupe Hospitalier (regroupent en général plusieurs hôpitaux ou établissements) |
| MOA | Maîtrise d’ouvrage |
| MOE | Maîtrise d’œuvre |
| PAQS | Plan d’Assurance Qualité et Sécurité |
| PQS-AT | Plan Qualité Sécurité d’Assistance Technique |
| PV | Procès-verbal |
| RAH | Rapport Hebdomadaire de la prestation |
| RAM | Rapport Mensuel de la prestation |
| RL | Responsable de Lot |
| RSIO | Responsable des Systèmes d’Information et Organisation |
| SI | Système d’Information |
| SIL | Service Informatique Local de l’AP-HP |
| SLA | Service Level Agreement (Contrat de Niveau de Service) |
| UO | Unité d’œuvre ; elle caractérise la prestation attendue dans le cadre d’une activité et se définit notamment avec une métrique et le cas échéant un facteur de complexité |
| VA | Vérification d’Aptitude |
| VAT | Validation d’Aptitude Technique |
| VSR | Vérification de Service Régulier |