

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 1/17 |



Affaire 458165

CAHIER DES CHARGES

Assistance Technique

ITSM Easyvista Sirius

DOCUMENT CONFIDENTIEL

| | | | |
|---------------------------|-----------------|------------------|--|
| Interlocuteur Achats | Florian BLUCHET | tél. : mail : | 01.47.52.69.24 florian.bluchet@ifpen.fr |
| Interlocutrices Technique | Sylvie CAUVIN | mail : | Sylvie.cauvin@ifpen.fr |

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 2/17 |

SOMMAIRE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | CONTEXTE | 3 |
| 1.1 | Objet du document | 3 |
| 1.2 | Documents de référence | 3 |
| 2 | TERMINOLOGIE ET ABREVIATIONS | 3 |
| 2.1 | Présentation d'IFP Energies nouvelles et de la DSI | 4 |
| 2.1.1 | Présentation générale | 4 |
| 2.1.2 | Organisation IFPEN | 4 |
| 2.2 | Présentation de la Direction des Systèmes d'Information IFPEN | 4 |
| 3 | PRESENTATION DE L'APPLICATION SIRIUS | 5 |
| 3.1 | Vue fonctionnelle | 5 |
| 3.2 | Vue technique | 5 |
| 3.2.1 | Positionnement dans le SI IFPEN | 6 |
| 3.2.2 | Interfaces avec le SI IFPEN | 7 |
| 3.2.3 | Interconnexion avec ServiceNow (Infogérant IME) | 7 |
| 3.3 | Volumétrie | 8 |
| 3.4 | Environnements Sirius | 8 |
| 3.5 | Documentation disponible | 9 |
| 4 | ORGANISATION DES PRESTATIONS | 10 |
| 4.1 | Conditions d'exécution des prestations | 10 |
| 4.1.1 | Lieu d'exécution | 10 |
| 4.1.2 | Horaires de la prestation | 10 |
| 4.2 | Outils supports à la prestation | 11 |
| 4.3 | Niveaux de support | 11 |
| 5 | DESCRIPTION DES SERVICES ATTENDUS | 12 |
| 5.1 | Périmètre applicatif | 12 |
| 5.2 | Profils attendus | 12 |
| 5.2.1 | Profils demandés | 12 |
| 5.2.2 | Volumétrie | 13 |
| 5.2.3 | Planning | 13 |
| 5.3 | Suivi des prestations | 14 |
| 5.4 | Qualité et documentation | 14 |
| 5.5 | Devoir de conseil | 15 |
| 5.6 | Anomalies et évolutions usuelles | 15 |
| 5.7 | Evolutions traitées en mode projet | 16 |
| 5.8 | Maintenance applicative liées aux évolutions éditeur Easyvista | 16 |
| 6 | INITIALISATION DES SERVICES | 17 |

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 3/17 |

1 CONTEXTE

1.1 Objet du document

L'objet de ce document est de définir le contexte et les attendus d'IFPEN sur les prestations d'Assistance Technique portant sur son ITSM Sirius basé sur l'outil Easyvista. Il comporte l'ensemble des éléments devant permettre au soumissionnaire de faire une proposition de services adaptée.

1.2 Documents de référence

Les documents de références à prendre en compte sont :

- Annexe 1 : IFPEN – Charte des systèmes d'information
- Annexe 2 : IFPEN – Charte de l'administrateur des systèmes d'information
- Annexe 3 : Accès externe pour un tiers
- Annexe 4 : Jours de fermeture IFPEN 2025
- Annexe 5 : Politique d'hébergement et de transport IFPEN

2 TERMINOLOGIE ET ABREVIATIONS

| Terme / sigle | Définition |
|---------------|---|
| CI | Configuration Item |
| CMDB | Configuration Management DataBase |
| DSI | Direction du Système d'Information |
| EUS | End User Services |
| IME | Infrastructure Management et Exploitation |
| ITSM | IT Service Management |
| MOA | Maîtrise d'ouvrage |
| MOE | Maîtrise d'œuvre |
| OLA | Operationnal Level Agreement |
| SI | Système d'Information |
| SLA | Service Level Agreement |
| RMD | Responsable Métier de domaine(s) |
| RSID | Responsable SI de domaine(s) |
| RMA | Responsable Métier d'application(s) |
| RSIA | Responsable SI d'application(s) |
| SMQ | Système de management par la Qualité |
| VABF | Vérification d'aptitude au bon fonctionnement |
| VSR | Vérification de service régulier |
| Qlik Sirius | Application de reporting développée en QlikSense et venant récupérer des données de l'application Sirius. Cette application ne fait pas partie du périmètre de la prestation |
| Sirius | Outil d'ITSM d'IFPEN supportant les prestations d'infogérance et d'administration du SI IFPEN |

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 4/17 |

2.1 Présentation d'IFP Energies nouvelles et de la DSI

2.1.1 Présentation générale

IFP Energies nouvelles (IFPEN) est un acteur majeur de la recherche et de la formation dans les domaines de l'énergie, du transport et de l'environnement. Depuis les concepts scientifiques en recherche fondamentale jusqu'aux solutions technologiques en recherche appliquée, l'innovation est au cœur de son action, articulée autour de quatre orientations stratégiques : climat, environnement et économie circulaire ; énergies renouvelables ; mobilité durable ; hydrocarbures responsables.

Dans le cadre de la mission d'intérêt général confiée par les pouvoirs publics, IFPEN concentre ses efforts sur l'apport de solutions aux défis sociétaux et industriels de l'énergie et du climat, au service de la transition écologique. Partie intégrante d'IFPEN, IFP School, son école d'ingénieurs, prépare les générations futures à relever ces défis.

2.1.2 Organisation IFPEN

L'organisation d'IFPEN est matricielle : les directions de recherche fournissent les moyens humains et matériels qui permettent de réaliser la recherche en contribuant à des projets eux même regroupés en programmes. Le Programme est de la responsabilité du responsable de programme et de son Centre de Résultat. Le Projet est de la responsabilité du chef de projet et de sa direction. Les directions fonctionnelles fournissent la logistique associée si nécessaire.

2.2 Présentation de la Direction des Systèmes d'Information IFPEN

La DSI a pour missions, pour le système d'information de IFPEN (SI) :

- d'élaborer et mettre en œuvre la politique SI en cohérence avec la stratégie globale de l'entreprise,
- de mettre en place et entretenir un partenariat fort et équilibré avec les directions métiers, écouter leurs besoins et proposer des solutions adaptées,
- de conduire les projets d'évolution et les déployer,
- d'assurer le maintien en conditions opérationnelles des applications informatiques, entretenir et développer les infrastructures informatiques, assurer le support aux utilisateurs,
- d'optimiser les coûts de fonctionnement,
- de garantir la sécurité du SI en relation avec le responsable de la sécurité du système d'information (RSSI).

La DSI emploie ~60 collaborateurs répartis entre les sites IFPEN de Lyon (Solaize) et Rueil-Malmaison. Elle est organisée en 2 départements :

- Département **Applications et Données**, chargé de :
 - mettre à disposition, maintenir, assurer l'évolution et le support des applications et données
 - industrialiser les POC et produits digitaux
- Département **Infrastructures**, chargé de **mettre à disposition, maintenir et faire évoluer les infrastructures** (réseau, serveurs, postes de travail, téléphonie, audio/vidéo, hébergement, applications, etc.) **et d'en assurer l'exploitation**. Il comprend 4 activités : End User Services (EUS - Postes de travail et services aux utilisateurs), Infrastructure Management et Exploitation (IME), Architecture, Changements. Il s'appuie sur deux infogérants : Econocom dans le cadre de l'activité EUS, Inetum dans le cadre de l'activité IME.

L'application d'ITSM Sirius relève du Département Infrastructure. Elle est gérée dans le cadre de l'activité End User Services, par l'équipe ci-après désignée par « Equipe IFPEN Sirius » comprenant des

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 5/17 |

Responsables Métiers d'Application (RMA) garant du volet fonctionnel et des Responsables SI d'application garant de la bonne intégration de l'outil dans le SI IFPEN.

3 PRESENTATION DE L'APPLICATION SIRIUS

3.1 Vue fonctionnelle

IFPEN a mis en place l'outil d'ITSM Sirius basé sur Easyvista en octobre 2022. Différentes évolutions ont été réalisées ainsi qu'une montée de version vers la version 2023.4.

Sirius contient :

- Un portail utilisateur pour la saisie et le suivi des incidents et demandes de service ;
- La gestion du parc avec la gestion des assets (tous les équipements) et de quelques CI (Serveurs/Bases de données/Applications),
- La gestion des référentiels (utilisateurs, locaux...) avec les interfaces avec les applications tiers,
- La gestion des incidents, basée sur un catalogue des incidents,
- La gestion des demandes de service, basée sur un catalogue des demandes,
- La gestion des problèmes,
- La gestion des priorités et des SLA utilisateurs (durée globale de traitement des tickets),
- Une mécanique de création automatique de tickets pour le signalement par l'utilisateur via Swordphish d'éventuelles tentatives de Phishing,
- Une interconnexion par API avec l'outil d'ITSM ServiceNow de notre infogérant Inetum (interconnexion des tickets et des assets/CI).

L'application est complétée par un outil QlikSirius basé sur l'outil QlikSense. Sur la base d'exports du parc, des tickets, des actions, des utilisateurs, des catalogues, il permet des reportings et le calcul d'indicateurs de prise en charge et de résolution des tickets. **La génération des exports Sirius fait partie du présent contrat mais l'outil QlikSirius n'en fait pas partie, étant intégré au contrat de TMA QlikSense.**

L'objet du présent appel d'offres est de disposer de ressources en assistance technique afin de traiter régulièrement les anomalies et évolutions mineures, et de réaliser des évolutions majeures en mode projet.

L'application Sirius étant très importante pour l'activité Exploitation du département sur la plage horaire 8h-18h, IFPEN souhaite pouvoir déclencher des interventions d'expertise dans un délai court en cas de dysfonctionnements bloquants.

Les évolutions considérées comme mineures sont essentiellement :

- Ajout de demandes de service
- Ajout d'alertes
- Adaptation de reporting, de formulaires, workflows, de droits
-

Les projets envisagés sont essentiellement :

- Les interfaces / interconnexions avec d'autres applications du SI (Projet IAM, Projet SOC...)
- La mise en œuvre et l'interconnexion avec ServiceNow de la CMDB (liens entre les CI)
- Des évolutions sur le portail utilisateurs, voire sa refonte.

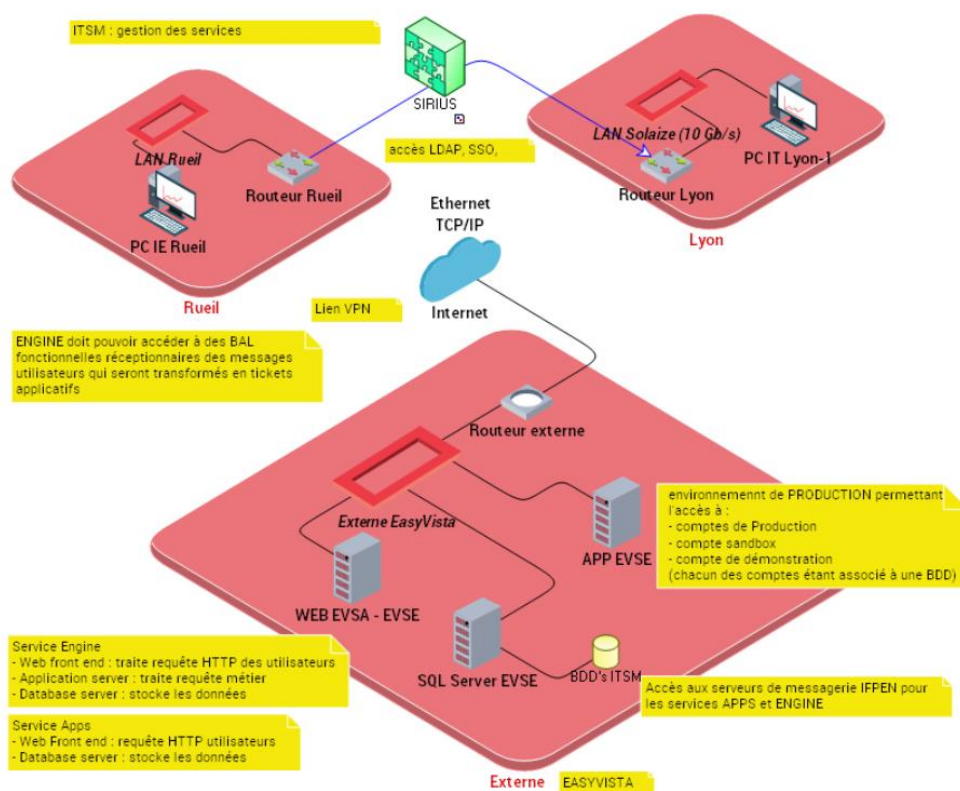
3.2 Vue technique

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 6/17 |

3.2.1 Positionnement dans le SI IFPEN

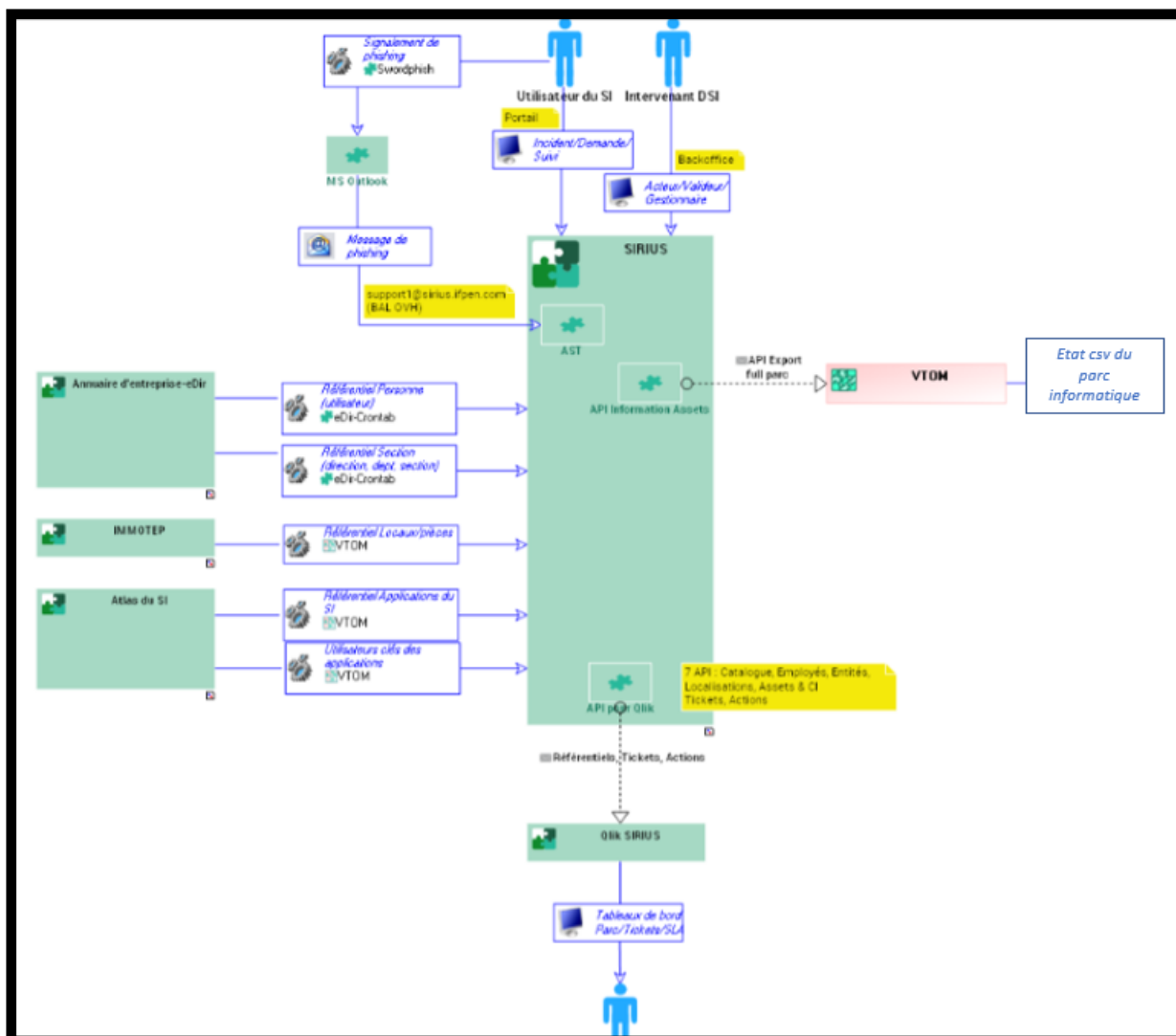
L'application Sirius est basée sur la solution EasyVista, installée en SAAS, chez l'éditeur EasyVista.

Service Manager et Service Apps sont utilisés pour traiter les différentes fonctionnalités.



| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 7/17 |

3.2.2 Interfaces avec le SI IFPEN



3.2.3 Interconnexion avec ServiceNow (Infogérant IME)

Flux transmis de Sirius vers ServiceNow

- Création et traitement des tickets d'incidents et de demandes de services
- Serveurs physiques, équipements réseau, baies de stockage
- CI Applicatifs (construits à partir du flux Atlas des Applications)

Flux transmis de ServiceNow vers Sirius

- Création et traitement des tickets d'incidents et de demandes de services
- Serveurs virtuels
- CI Bases de données
- En construction : liens entre CI Applications - Serveurs - Bases de données

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 8/17 |

3.3 Volumétrie

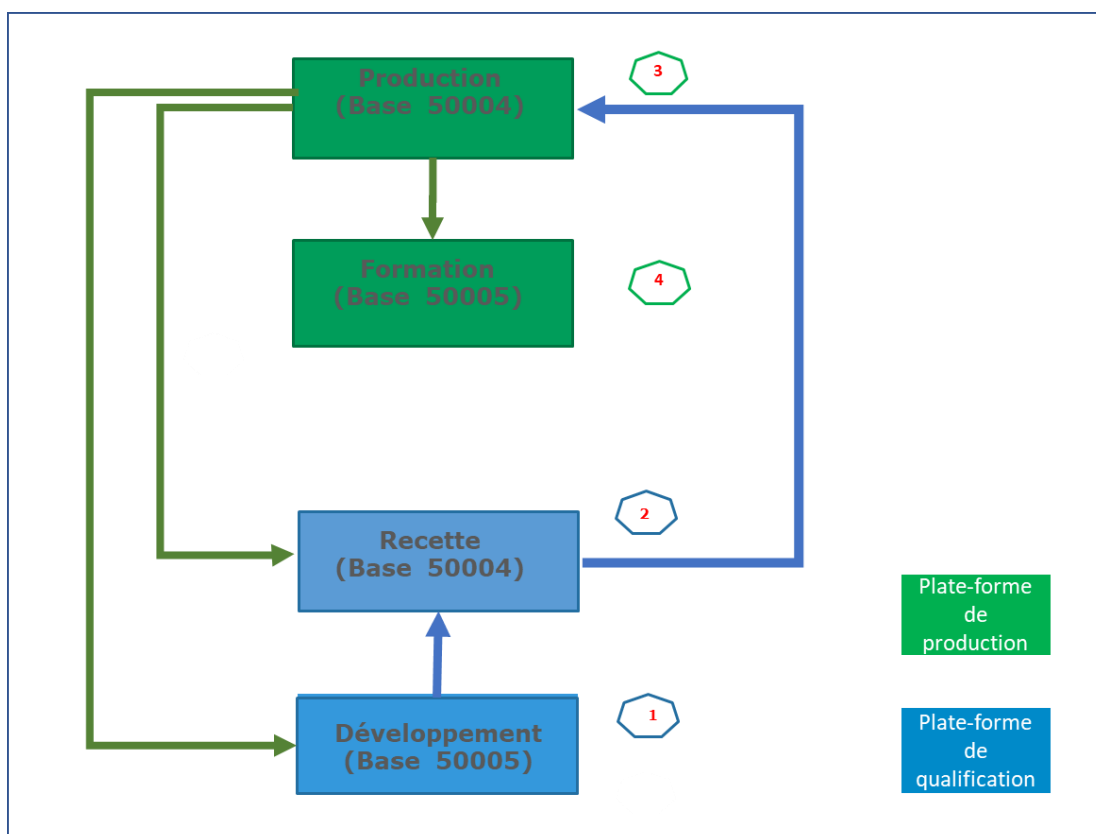
Au 22/11/2024 :

- Nombre d'utilisateurs finaux du portail Sirius : 2611
- Nombre d'utilisateurs backoffice : 210
- Nombre de profils existants : 14
- Nombre d'éléments de parc : 21600 enregistrements matériels actifs et 2109 CI
- Taille du catalogue d'incidents : 270 catégories d'incidents utilisables
- Taille du catalogue des Demandes de service : ~220
- 220 Questionnaires, 50 types de Workflow implémentés
- Nombre de tickets incidents créés par mois dans Sirius : environ 1200
- Nombre de tickets Demandes de service créés par mois dans Sirius : environ 900

3.4 Environnements Sirius

Nous disposons de 2 plateformes : Une plateforme de production et une plateforme de qualification.

Chacune de ces plateformes utilise les bases 50004 et 50005, avec les usages suivants :



La base de recette (2) est utilisée pour les recettes métier des paramétrages ou des développements réalisés sur la base (1), avant transfert vers la base de production (3).

La base de formation (4) est utilisée pour faire des démos hors production.

Les bases (1), (2) et (4) sont régulièrement rafraichies à partir de la base de production (3), suivant des procédures de recopie existantes.

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 9/17 |

3.5 Documentation disponible

La documentation disponible est la suivante :

- Sujets Transverses
 - Spécifications des Filtres et Vues
 - Spécifications techniques des référentiels
 - Spécifications Fonctionnelles Profils
 - Spécifications Fonctionnelles Notifications
 - Spécifications Techniques des reportings
 - Mode opératoire- Guide démarrage Backoffice (trptyque)
 - Mode opératoire- Guide Backoffice
 - Mode opératoire d'administration fonctionnelle Sirius
 - Mode opératoire – Guide démarrage Problèmes (trptyque)
 - Dossier d'exploitation
 - Guide de développement Sirius
 - Procédure Copie de Prod vers Recette Sirius
 - Procédure Copie de Prod vers DEV & Formation Sirius
- Incidents
 - Spécifications Techniques incidents
 - Catalogue des incidents
 - Mode Opérateur- Guide Gestion des incidents
- Demandes de service
 - Spécifications Techniques DDS
 - Catalogue des DDS
 - Mode Opérateur- Guide Gestion des DDS
 - Mode Opérateur- Guide démarrage Changement
- Problèmes
 - Spécifications Techniques Problèmes
- Portail
 - Spécifications Fonctionnelles Portail
 - Spécifications Techniques Portail SIRIUS
 - Guide démarrage portail (trptyque)
- Parc
 - Mode Opérateur- Guide Gestion du Parc
- Qlik
 - Spécifications techniques QlikSirius
 - Fichier de paramétrage Qlik
 - Spécification des reportings à destination de Qlik
 - Mode Opérateur-Guide démarrage Qlik
- Interconnexion ServiceNow
 - Document fonctionnel Interconnexion IFPEN – Inetum
 - Document technique Interconnexion IFPEN – Inetum
 - Spécifications fonctionnelles Interconnexion CMDB

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|-------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 10/17 |

- Spécifications techniques Interconnexion CMDDB
- Document de paramétrage technique interconnexion

4 ORGANISATION DES PRESTATIONS

4.1 Conditions d'exécution des prestations

4.1.1 Lieu d'exécution

L'exécution des prestations pourra être réalisée en grande partie à distance avec quelques interventions sur le site IFPEN de Rueil-Malmaison, ou de Solaize. Nous estimons la présence nécessaire sur site à un maximum de 5% du temps.

Ainsi, certains ateliers de conception et de recette, et certaines réunions de pilotage nécessitant des interactions avec les différents interlocuteurs IFPEN pourront être réalisés sur site dans les locaux d'IFP Energies nouvelles à Rueil (92) ou à Solaize (69) :

| | |
|---|---|
| IFP Énergies nouvelles 1-4 avenue de Bois Préau 92500 Rueil Malmaison Cedex | IFP Énergies nouvelles Rond-point de l'échangeur de Solaize 69360 Solaize |
|---|---|

Le télétravail ne pourra être réalisé qu'en France métropolitaine.

Horaires d'accès sur les sites d'IFPEN :

Le personnel du Prestataire a la possibilité d'accéder aux locaux d'IFPEN selon les plages horaires suivantes :

- du lundi au vendredi : de 7h à 19h avec une dérogation écrite de HHO en cas d'incidents majeurs ou d'intervention programmée

Le prestataire définira un site de rattachement de la prestation pour lequel aucun frais de déplacement professionnel ne seront facturés à IFPEN. Des déplacements éventuels exceptionnels pourront être programmés sur l'autre site IFPEN avec refacturation des frais à IFPEN, conformément aux règles IFPEN relatives aux déplacements professionnels.

Le prestataire décrira :

- l'organisation de ses équipes ;
- les moyens de communication et d'accès à distance selon les règles IFPEN précisées en Annexe 2 (Accès externe pour un tiers).

4.1.2 Horaires de la prestation

Les utilisateurs ont accès au système d'information IFPEN 24 heures/24, 7 jours/7 hors arrêts planifiés avec deux plages de travail obligatoire : 9h30-11h30 et 14h-16h.

La prestation s'effectue dans le créneau : 7h-19h dans le respect de ces plages de travail.

Néanmoins, certaines opérations techniques (mise en production par exemple) peuvent être planifiées et réalisées sur des créneaux horaires spécifiques, voire en dehors de la plage 7h-19h. Dans ce cas, une modification des horaires sera actée conjointement.

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|-------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 11/17 |

En cas de problème grave/bloquant, décelé au cours de la journée et non résolu en fin de journée, IFPEN pourra exceptionnellement demander au prestataire de prolonger la disponibilité des intervenants autant que possible (aucun cas ne s'est présenté dans les 2 dernières années).

Le prestataire décrira de manière précise les principes et tarifs d'intervention hors des plages horaires standards (19h-23h en semaine ou le samedi) que ce soit pour des incidents bloquants ou pour des actions programmées.

4.2 Outils supports à la prestation

Le prestataire devra utiliser l'outil Sirius afin de gérer, suivre et traiter les différents types de demandes (anomalies, demandes d'évolution, demande de tâche et support technique) qui lui seront assignées.

Une file de traitement dédiée à la prestation sera créée dans l'outil Sirius pour gérer les tickets relevant de la prestation.

Les documents de type livrables (Spécifications, Guides utilisateurs, Chronogrammes de MEP, CR COPIL, Suivis de facturation) seront gérés dans l'outil Extranet d'IFPEN (Prisme Extranet) qui s'appuie sur le logiciel JCMS de Jalios. IFPEN se charge de la gestion de l'espace documentaire dédié (droits, structure) mais le prestataire a en charge de déposer les documents qu'il met à disposition et de demander l'archivage des documents éventuellement obsolètes.

4.3 Niveaux de support

Trois niveaux de supports applicatifs sont définis autour de Sirius :

- Niveau 1 : Ce niveau de support ne fait pas partie du présent contrat.
 - ✓ Support "terrain" auprès des utilisateurs finaux,
 - ✓ Sur Sirius, ce support est réalisé par l'infogérant EUS (Econocom). Les responsables Métier d'application (RMA) sont en charge de lui communiquer les consignes adéquates.
- Niveau 2 : Ce niveau de support ne fait pas partie du présent contrat.
 - ✓ Support « applicatif » auprès des utilisateurs clés (Infogérant et DSI),
 - ✓ L'ensemble des demandes sont systématiquement qualifiées par les responsables Métier d'application (RMA) ou les Responsables SI d'application (RSIA),
 - ✓ En fonction de la nature de la demande, le RMA ou le RSIA :
 - traite lui-même le ticket,
 - demande une assistance de Niveau 3 au prestataire TMA,
 - demande un traitement complet de la demande au niveau 3.
- Niveau 3 : Support réalisé par le prestataire.
 - ✓ Le point d'entrée de ce support est une demande déclenchée ou routée par le niveau 2,
 - ✓ Les interlocuteurs du support Niveau 3 sont les responsables SI d'application (RSIA) IFPEN.

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|-------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 12/17 |

5 DESCRIPTION DES SERVICES ATTENDUS

IFPEN assure la maîtrise d'ouvrage de l'application Sirius et s'appuie sur le prestataire pour assurer la maîtrise d'œuvre de son maintien en conditions opérationnelles et de son évolution.

5.1 Périmètre applicatif

Le périmètre applicatif à considérer pour la prestation est :

- L'application Sirius Easyvista avec l'ensemble de ses modules,
- Les interfaces avec les applications du SI IFPEN
- L'interconnexion avec l'ITSM Service Now d'Inetum.

5.2 Profils attendus

Les interventions sur les anomalies et évolutions **sont pilotées via des enveloppes de jours planifiées conjointement entre IFPEN et le prestataire.**

5.2.1 Profils demandés

Les profils seront définis par compétences (chef de projet, consultant fonctionnel, technique,...) et par niveau (junior, confirmé, senior...). Le prestataire devra spécifier ce que signifie chaque niveau en termes d'années d'expérience sur Easyvista.

Du fait de son implication dans l'évolution des compétences du consultant, IFPEN demande au prestataire de s'engager sur le fait que le tarif appliqué à un consultant reste le même tout au long de sa mission même si sa « séniorité » évolue au cours de ladite mission.

IFPEN souhaite :

- Un profil consultant « développeur » : il s'agit d'un intervenant en capacité d'intervenir dans l'application Sirius : réalisation de workflows, de questionnaires avec utilisation de requêtes SQL simples, gestion des profils, réalisation de reportings, de vues, interventions sur le portail (rubriques, accès...), copies de bases entre les différents environnements... La certification EasyVista Service Manager Foundation est a minima exigée pour le profil consultant « développeur ».
- Un profil consultant « senior ou expert » : il s'agit d'un intervenant en capacité d'approfondir un diagnostic sur un dysfonctionnement Easyvista en relation avec l'éditeur, d'intervenir sur les API d'interconnexion, d'intervenir sur la conception de demandes complexes ou nouvelles (exemple SLA/OLA, mise en place du module Change, refonte du portail) ou de requêtes SQL particulières et complexes... La certification Expert est demandée.

Lors de l'arrivée d'un nouveau Consultant sur la prestation, 3 jours d'intervention ne seront pas facturés à IFPEN pour compenser le temps de non production et le temps passé par IFPEN pour expliquer le contexte. Ceci ne s'appliquera pas, s'il est fait appel à un spécialiste d'un sujet donné : Portail, Self Help par exemple.

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|-------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 13/17 |

5.2.2 Volumétrie

La volumétrie globale prévue est :

- **200 jours** avec une répartition estimée de 30% d'expertise,
- avec la possibilité pour IFPEN de déclencher **5 packages additionnels de 20 jours** avec une répartition estimée de 60% d'expertise.

La répartition du nombre de jours sera ajustée au regard des profils proposés et des sujets.

Le contrat se terminera à l'issue de la consommation des jours prévus au contrat.

Dans tous les cas, le contrat se terminera au **31/12/2027**

5.2.3 Planning

Un planning d'interventions régulières sera défini en début d'année pour les anomalies et évolutions usuelles. IFPEN souhaite fonctionner par lots de « petits sprints » :

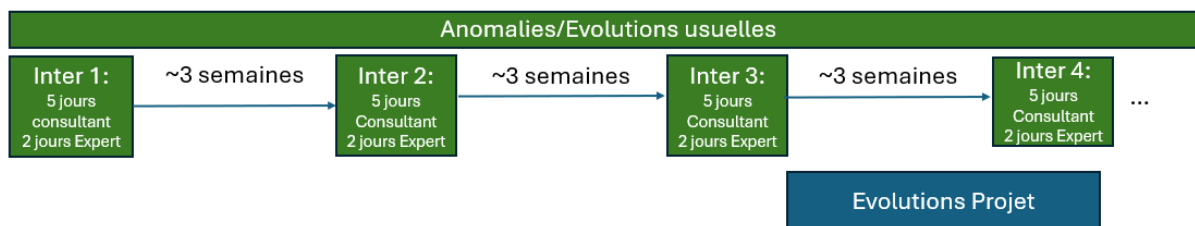
- Planification de 5 jours d'affilés par mois de « consultant développeur », 2 jours de consultants « senior ou expert » : les 5 jours pourraient être Lundi à vendredi ou Lundi au Lundi en cas de 4/5e des intervenants, l'objectif étant de travailler dans la continuité et de bénéficier de la disponibilité des intervenants IFPEN concernés,
- Annulation possible d'une intervention 1 mois avant sauf cas urgence ou décalage d'un commun accord,
- Evolution du nombre de jours d'intervention possible à la hausse comme à la baisse avec un délai de prévenance d'1 mois,
- Engagement du prestataire sur la continuité des intervenants. Il est demandé que ce soit le même intervenant sur les différentes interventions sauf accord commun : thématiques différentes (par exemple, Portail, API, Parc...) , absence inattendue, etc.

Des projets pourront être réalisés. Une estimation de charge permettant la planification d'actions et son positionnement par rapport aux actions usuelles :

- L'estimation et la planification seront réalisées sous 3 semaines à compter de la fourniture de l'expression de besoin par IFPEN,
- Selon la nature de l'évolution, elle sera pilotée par IFPEN ou par le prestataire titulaire du contrat de TMA avec une charge de pilotage associée,
- Le démarrage du projet pourra être défini conjointement mais IFPEN pourra demander un démarrage dans un délai de
 - un mois pour les projets avec une charge <= 10 jours
 - deux mois pour les autres.
- Il sera possible de geler les évolutions usuelles pour permettre la réalisation d'un projet.

Un exemple de planification pourrait être le suivant :

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|-------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 14/17 |



5.3 Suivi des prestations

Le prestataire :

- Actualisera un planning d'interventions et notifiera tout changement à l'équipe IFPEN en charge du contrat,
- Transmettra systématiquement un récapitulatif de son intervention (à la journée ou à la semaine en fonction des sujets traités),
- Effectuera un relevé de charge mensuel, soumis à IFPEN pour validation avant facturation,

IFPEN :

- Validera les plannings d'intervention un mois avant,
- Validera les relevés de charge dans un délais maximum de 10 jours,
- Soumettra au prestataire un relevé trimestriel des dysfonctionnements constatés.

5.4 Qualité et documentation

IFPEN demande un effort constant au prestataire sur la documentation (exhaustivité, qualité, accès rapide à l'information, respect des plannings).

- Plan d'Assurance Qualité (PAQ) intégrant le plan de management : IFPEN souhaite qu'un PAQ soit établi au début du contrat, dans les deux premiers mois du contrat. Il a pour fonction de définir :
 - ✓ L'organisation mise en place par le prestataire pour réaliser les prestations,
 - ✓ Les rôles et responsabilités des intervenants,
 - ✓ Les procédures et modes opératoires relatifs au suivi des évolutions et des projets,
 - ✓ Les procédures de qualification, de livraison et de recette,
 - ✓ Le mécanisme de déclenchement des mobilisations exceptionnelles hors des plages standard de services,
 - ✓ Les processus d'escalade,
 - ✓ La gestion de la documentation.
- Référentiel documentaire :
 - L'ensemble des documents nécessaires à la réalisation des prestations et au pilotage du contrat devront être disponibles dans un référentiel documentaire structuré et accessible par l'Extranet Prisme IFPEN.
 - Documentation technique : Le prestataire devra s'assurer de la mise à niveau de la documentation existante dans le cas d'une modification de l'application (cas d'une évolution ou d'une correction par exemple).
- Développements :

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|-------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 15/17 |

- Les développements seront réalisés conformément au guide de développement mis en place pour l'application Sirius. Ce dernier pourra évoluer d'un commun accord, sur proposition IFPEN ou sur proposition du prestataire.

5.5 Devoir de conseil

IFPEN attend du prestataire :

- Des recommandations / préconisations sur les évolutions à envisager et le mode de réalisation des différentes évolutions dans une optique de cohérence d'ensemble
- Une aide au diagnostic et au suivi en cas de problème majeur. Les actions pourront être les suivantes :
 - Vérifier l'origine du problème : Editeur, Application, Infrastructure IFPEN
 - En cas de Problème éditeur :
 - ✓ Suivre le problème chez l'éditeur (créer le ticket client, alerter, suivre l'avancement)
 - ✓ Alerter IFPEN et escalader à IFPEN en cas de non respect des engagements de l'éditeur
 - ✓ Mettre en œuvre d'éventuelles solutions de contournement à la demande de l'éditeur
 - En cas de Problème applicatif :
 - ✓ Diagnostic et mise en place d'une solution de contournement validée avec IFPEN
 - En cas de Problème d'infrastructure IFPEN (responsabilité Infogérant IFPEN) :
 - ✓ Participation à d'éventuelles réunions techniques pour apporter son expertise applicative à la résolution de l'incident

5.6 Anomalies et évolutions usuelles

L'objectif est de traiter au fur et à mesure de leur détection :

- les anomalies fonctionnelles et/ou techniques liées à un dysfonctionnement de l'application, quelle que soit sa nature ;
- les évolutions à apporter sur des composants Sirius existants dont l'impact est connu.

Les actions comprennent l'analyse et la correction de l'anomalie ou la mise en œuvre de l'évolution ainsi que la mise à jour de la documentation associée. Une intervention fait suite à une demande formalisée d'IFPEN. Chaque nouvelle demande est validée par le RSIA ou le RMA avant engagement de toute réalisation.

Le prestataire est garant des normes de développement/paramétrages IFPEN. Le prestataire est force de proposition, apporte son expertise et ses préconisations sur la meilleure façon de mettre en œuvre une demande au regard de l'ensemble de l'environnement IFPEN

Responsabilités IFPEN :

- Rédaction de la demande, qualifiée et priorisée;
- Validation des préconisations, des évaluations de charge, et priorisation de la réalisation
- Recette du correctif et validation des livrables
- Demandes de livraison en production.

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|-------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 16/17 |

Responsabilités du prestataire :

- Qualification, préconisation, évaluation de la charge,
- Mise en œuvre de la solution ;
- Création ou Mise à jour de la documentation technique, fonctionnelle et d'exploitation si nécessaire ;
- Réalisation et formalisation des tests d'intégration et de non-régression avant mise en recette ;
- Livraisons en recette et production.

Dans le cas d'un bug éditeur et en fonction du délai de disponibilité du correctif officiel, le prestataire pourra mettre en œuvre une solution provisoire ou solution de contournement. La qualification en "bug éditeur" sera déterminée par le prestataire. Dans ce cas, les actions suivantes sont prises en charge par le prestataire :

- Le log du cas auprès du support Easyvista ;
- Le suivi et la gestion des différentes interactions avec le support Easyvista.

5.7 Evolutions traitées en mode projet

L'objectif est de traiter des évolutions « majeures » sur l'application Sirius : intégration de nouveaux modules (ex. Base de connaissance, Changements, CMDB, nouveau portail) ou modifications impactant l'ensemble de l'application.

Dans ce cas, une phase de conception sera réalisée conjointement par le prestataire et IFPEN. Le prestataire devra apporter son expertise pour orienter IFPEN vers la meilleure solution permettant de répondre à son besoin. Il proposera en conséquence :

- un document présentant la solution proposée et la justification de la mise en œuvre,
- une estimation de charge,
- un planning de réalisation,
- les adaptations documentaires nécessaires,

Sur cette base, le comité de suivi validera et planifiera la réalisation, la recette et la livraison des évolutions, qui pourront faire intervenir les 2 types de profils en fonction de la complexité des actions.

IFPEN se réserve le droit de faire appel à un autre prestataire pour la réalisation de ces évolutions en mode projet.

5.8 Maintenance applicative liées aux évolutions éditeur Easyvista

Les évolutions majeures (une par an généralement) qui consistent à migrer l'application Sirius sur les nouvelles versions fournies par l'éditeur, seront gérées sous forme projet.

| Diffusion | Étude | Référence | Date | Page |
|-----------|-----------|--|------------|-------|
| Externe | Z0585 006 | Cahier des charges Prestations AT ITSM Easyvista | 24/01/2025 | 17/17 |

6 INITIALISATION DES SERVICES

Une phase d'initialisation, préalable au démarrage des services consistera, pour le prestataire, à :

- Mettre en place l'organisation et les moyens de communication nécessaires
- Mettre en place le planning d'intervention initial