



SSCX_2822

PRESTATIONS DE CONSEIL ET D'EXPERTISE SUR LES OUTILS DIGITAUX DE L'ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

| | |
|--|-----------|
| 1. Présentation de l'EFS | 5 |
| 1.1. Missions principales de l'EFS | 5 |
| 1.2. Autres missions de l'EFS | 6 |
| 1.3. Organisation de l'EFS | 6 |
| 1.4. Organisation de la Direction des Systèmes d'Information | 7 |
| 1.5. Organisation des Directions métiers : Communication et Marketing | 8 |
| 1.6. Chiffres clés 2023 | 9 |
| 2. Contexte du marché | 10 |
| 3. Environnement fonctionnel et technique du marché | 10 |
| 3.1. Périmètre des prestations et outils objets du marché | 10 |
| 3.2. Périmètre des prestations et outils exclus du marché | 12 |
| 3.3. Schéma simplifié de l'architecture fonctionnelle et technique du SI Relation Donneur de l'EFS | 13 |
| 3.4. Architecture technique du poste client | 13 |
| 3.5. Description des évolutions et projets SI | 14 |
| 3.6. Contraintes et exigences du marché | 14 |
| 4. Structure du marché et prestations attendues | 16 |
| 4.1. Description des lots du marché | 16 |
| 4.1.1. Correspondance lots et prestations/outils | 16 |
| 4.1.2. Focus Lot 4 : Prestation de conseil et d'expertise : Recette et Audit | 17 |
| 4.1.3. Focus Lot 5 : Prestation de conseil et d'expertise : Marketing Digital | 19 |
| 4.1.4. Focus Lot 6 : Prestation de conseil et d'expertise : Marketing Automation | 19 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.5. Focus Lot 7 : Prestation de conseil et d'expertise : Gestion des outils de référencement digital | 21 |
| 4.2. Découpage des prestations des lots en postes | 22 |
| 5. Déroulement des prestations par lot | 23 |
| 5.1. Equipe de travail des titulaires | 23 |
| 5.2. Gouvernance et comitologie | 24 |
| 5.3. Service minimum attendu | 24 |
| 5.4. Conduite de projet | 25 |
| 5.5. Méthodologie de travail | 25 |
| 5.6. Prestations techniques générales | 25 |
| 5.7. Sécurisation des accès et des données | 25 |
| 5.8. Disponibilité et performance des applications concernées | 26 |
| 6. Descriptifs détaillés des prestations attendues | 26 |
| 6.1. Numérotation des Unités d'Œuvre | 26 |
| 6.2. Poste 1 : Prestations de services | 26 |
| 6.2.1. Consulting / Expertise fonctionnelle / Accompagnement sur l'utilisation des applications | 26 |
| 6.2.2. Réalisations Techniques (Accompagnement / Déploiement / Installation) | 27 |
| 6.2.3. Paramétrage des progiciels | 28 |
| 6.2.4. Développements Spécifiques | 29 |
| 6.2.5. Recette dédiée à chaque outil | 30 |
| 6.2.6. Mise en production (MEP) | 31 |
| 6.2.7. Statistiques et tracking | 32 |
| 6.3. Poste 2 : Maintien en Condition Opérationnelle, Tierce Maintenance Applicative et Supervision Applicative | 32 |
| 6.3.1. Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) | 32 |
| 6.3.2. Tierce Maintenance Applicative (TMA) | 34 |
| 6.3.3. Supervision applicative | 36 |

| | |
|--|-----------|
| 6.3.4. Modalités d'exécution des prestations de MCO et TMA | 36 |
| 6.4. Poste 3 : Prestations destinées aux équipes SI et aux utilisateurs de l'EFS | 38 |
| 6.4.1. Formations et accompagnement à la conduite du changement | 38 |
| 6.4.2. Pilotage, animation et suivi de l'exécution du marché et des prestations | 39 |
| 6.4.3. Veille fonctionnelle, technologique et innovation | 39 |
| 6.5. Poste 4 : Prestation spécifique UX-UI | 40 |
| 6.5.1. UX-UI | 40 |
| 7. Organisation des prestations | 41 |
| 7.1. Lieux d'exécution du marché | 41 |
| 7.2. Plan d'Assurance Qualité et SLA | 41 |
| 8. Réversibilité et transfert des acquis en fin de marché | 42 |
| 9. Annexes | 44 |
| ANNEXE 1 – MODALITES DE VERIFICATION DES PRESTATIONS | 45 |
| ANNEXE 2 : TABLEAU RECAPITULATIF DES LIVRABLES | 47 |

1. Présentation de l'EFS

Sous tutelle du Ministère de la Santé et de la Prévention, l'Établissement Français du Sang est un établissement public de l'État créé le 1er janvier 2000. Opérateur civil unique de la transfusion sanguine en France, l'EFS veille à la satisfaction des besoins en matière de produits sanguins labiles dans le respect des principes éthiques du don de sang. L'EFS est chargé de promouvoir le don du sang, les conditions de sa bonne utilisation et de veiller au strict respect des principes éthiques par l'ensemble de la chaîne transfusionnelle : un don de sang volontaire, bénévole, et anonyme et l'absence de profit.

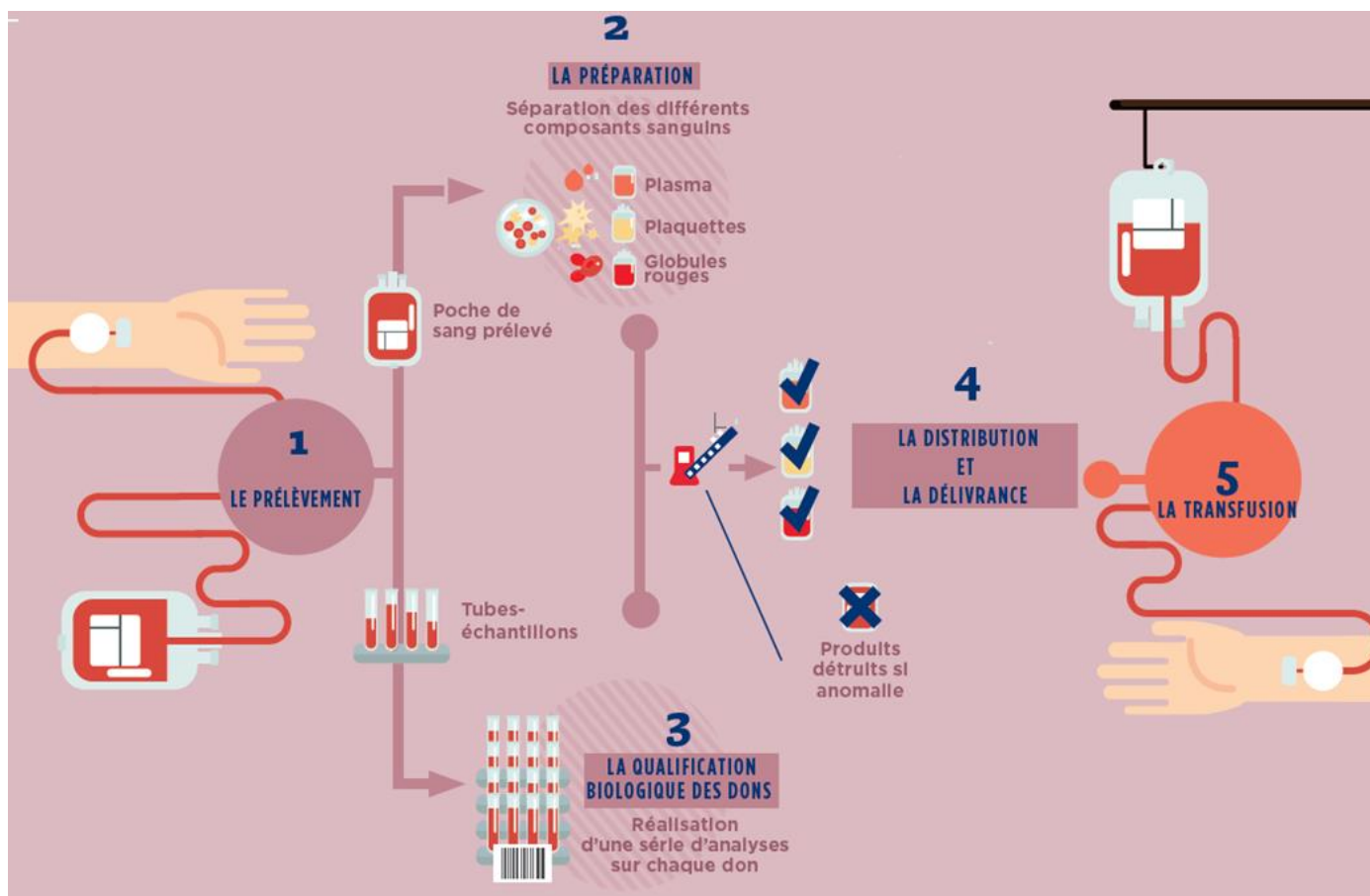
L'EFS participe à soigner 1 million de patients chaque année en approvisionnant 1500 établissements de santé publics et privés en produits sanguins labiles (PSL) issus de ces dons de sang éthiques.

Afin d'assurer une qualité optimale des produits sanguins préparés, l'EFS adapte en permanence l'activité de transfusion sanguine aux évolutions médicales, scientifiques et technologiques. Il veille au respect des bonnes pratiques transfusionnelles et au développement de la qualité pour tous les processus transfusionnels, de manière à assurer une qualité homogène sur l'ensemble du territoire.

L'EFS assure la gestion du service public transfusionnel et ses activités annexes.

1.1. Missions principales de l'EFS

Afin de mener à bien sa mission de service public, l'EFS bénéficie d'un monopole pour les activités de collecte du sang, de qualification biologique du don, de préparation, et de distribution des produits sanguins labiles aux établissements de soins privés et publics. Il organise ces activités ainsi que l'activité de délivrance et effectue le contrôle de qualité des produits sanguins.



Parcours d'une poche de sang

🔥 **Le prélèvement**

Le prélèvement est assuré dans 127 sites fixes de prélèvement en France ainsi que dans le cadre de 40 000 collectes mobiles organisées chaque année. L'EFS collecte soit du sang total soit certains composants du sang (plasma, plaquettes).

🔥 **La préparation**

La poche prélevée est dirigée vers un plateau de préparation. Le sang est séparé en ses différents composants par la centrifugation, puis déleucocyté (filtration des globules blancs véhiculant les virus et certaines bactéries). L'EFS compte 17 plateaux de préparation.

🔥 **Le contrôle qualité**

Le contrôle qualité permet de vérifier la conformité des produits préparés par rapport à des références de caractéristiques réglementaires ou des spécifications préétablies.

🔥 **La qualification des dons**

Au moment du prélèvement, des tubes sont également recueillis pour effectuer des tests immunologiques et sérologiques. La qualification permet de rechercher la présence des marqueurs viraux et de détecter toute anomalie du sang ou de ses composants. L'EFS compte 4 plateaux de qualification.

🔥 **La distribution et la délivrance**

Après vérification de l'absence d'anomalies sur le don ou de réactions positives aux tests de dépistage, les produits sanguins sont distribués aux établissements de santé et attribués au patient sur prescription médicale nominative. La durée de vie des produits est variable : 5 jours pour les plaquettes, 42 pour les concentrés de globules rouges, plusieurs mois pour le plasma congelé.

1.2. Autres missions de l'EFS

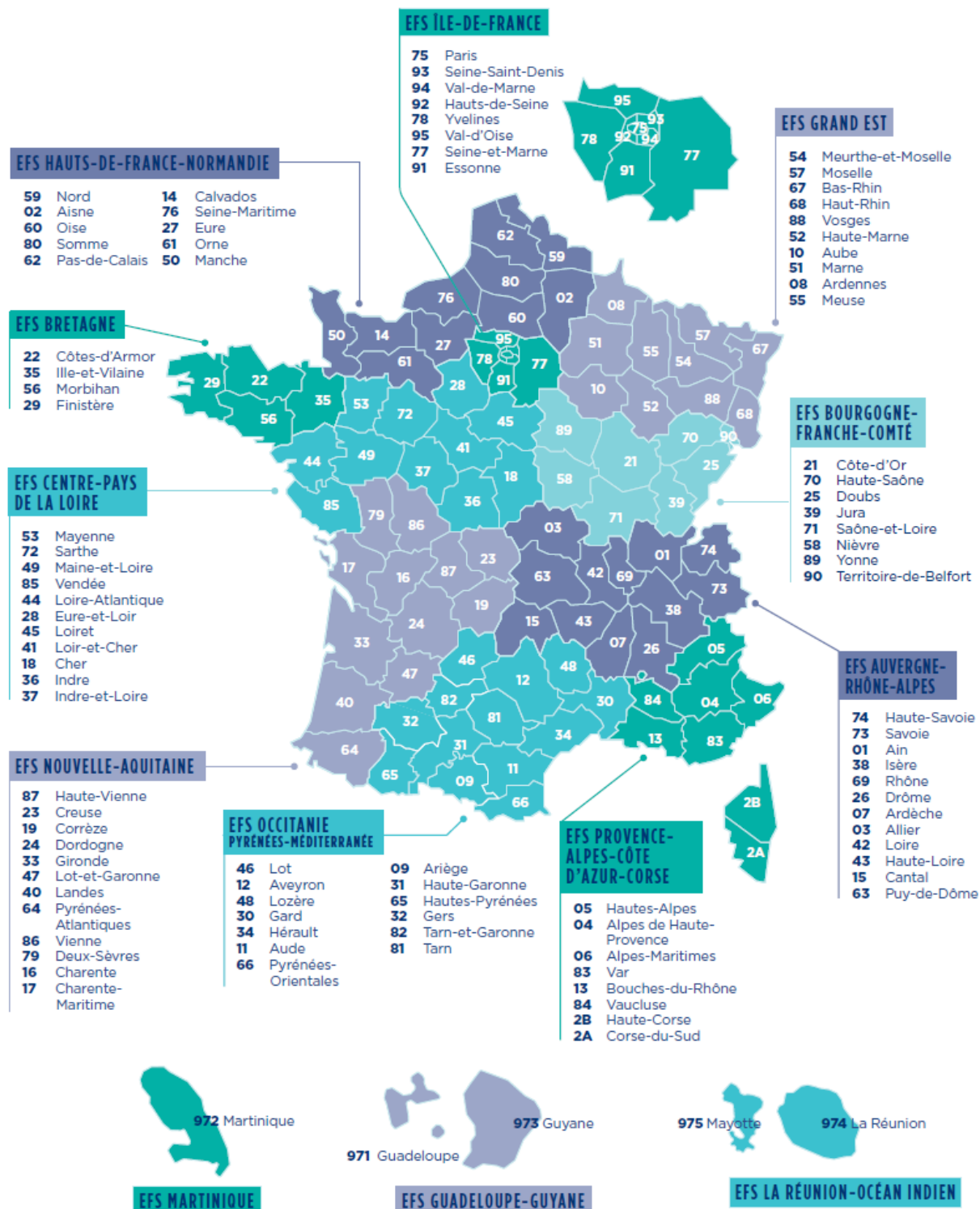
L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang.

L'Établissement français du sang peut, en outre, à titre accessoire, être autorisé à exercer d'autres activités de santé dont des activités de soins et de laboratoire de biologie médicale. A ce titre l'EFS effectue des examens d'immunohématologie "receveur" afin de vérifier la compatibilité entre les caractéristiques du receveur et celles du produit qui lui est destiné.

L'EFS assure également l'approvisionnement en plasma du Laboratoire Français de Fractionnement et des Biotechnologies (LFB) en vue de la fabrication de produits stables. A côté de ces activités de transfusion sanguine, l'EFS s'implique également dans d'autres activités comme l'ingénierie cellulaire, la biologie médicale, la banque de tissus...

1.3. Organisation de l'EFS

L'EFS est composé de 13 établissements de transfusion sanguine, sans personnalité morale répartis sur l'ensemble du territoire français.



1.4. Organisation de la Direction des Systèmes d'Information

Au sein des Services Centraux de l'EFS, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) est en charge de la politique de l'établissement en matière de technologies et d'informatique. Au service des fonctions métiers et supports, des activités des Etablissements de Transfusion Sanguine (ETS), elle assure la gestion de l'ensemble du système d'information de l'Etablissement.

La DSI a pour mission :

- Le maintien en condition opérationnelle et le développement du SI dans l'ensemble de ses composantes fonctionnelles (médecoteknique, fonctions support, informatique décisionnelle, outils collaboratifs, échanges avec les partenaires externes) et techniques (exploitation, infrastructures informatiques, bureautiques et télécoms, ingénierie logicielle, sécurité du SI)
- L'unification et le développement de son SI métier
- La mise en place de l'organisation nationale de la DSI

- La mutualisation des infrastructures, des logiciels et des moyens comme source d'efficacité
- D'assurer la maîtrise économique des évolutions du SI et plus globalement du coût de possession informatique
- De garantir de façon optimale la sécurité du système d'information

La DSI est structurée en plusieurs départements, notamment :

- **Production**, qui assure la coordination globale des activités de Production à l'aide de services :
 - Cyber sécurité
 - Système
 - Réseau
 - Middleware
 - Bureau Technique & Architecture
- **Service aux utilisateurs**, coordonne le support
- **SI médicotechnique**, qui gère les projets et le MCO des SI en lien avec la chaîne transfusionnelle. (Il s'agit en particulier de l'application métier Inlog, les liaisons laboratoires et quelques d'autres applications annexes, dites applications médicotechniques.)
- **SI Gestion**, qui gère les projets et le MCO des SI en lien avec les services support de l'EFS, (il s'agit en particulier de l'application SAP ainsi que d'autres applications annexes, dites applications de gestion.)
- **SI Outils Digitaux**, qui gère les projets et le MCO des interfaces web et applications mobiles à destination du grand public => SI relations donneurs
- **Développements spécifiques**, qui gère les projets et le MCO des besoins sur mesure des métiers
- **Data et SI Qualité**, en charge de la valorisation de la donnée et de la maîtrise d'œuvre du SI Qualité. Il est structuré en trois services :
 - Service Décisionnel
 - Service Gestion de la donnée
 - Service SI Qualité

1.5. Organisation des Directions métiers : Communication et Marketing

Les activités Communication et Marketing au sein de l'EFS sont scindées en deux directions distinctes qui définissent les axes stratégiques de leurs domaines respectifs, pilotent les actions nationales et coordonnent la déclinaison au niveau du maillage régional de l'Etablissement.

La Direction de la Communication définit la stratégie de marques et s'assure de son rayonnement et du développement de la notoriété de l'Etablissement et de ses activités. Elle pilote également les actions de communication interne, institutionnelle et de crise.

La Direction Marketing orchestre les actions consistant à inciter et mobiliser les citoyens au don de sang qu'ils aient déjà donné ou non.

De manière plus détaillée, le périmètre des missions de ces deux directions sont les suivants :

🔥 La Direction de la Communication :

Stratégie de marque :

- Définir et faire évoluer la stratégie des deux marques (image de marque, lignes éditoriales, charte graphique, signature)
- Définir et gérer les campagnes de communication d'image et de notoriété, et définir l'image des campagnes de sensibilisation utilisées par le marketing

Communication interne :

- Expliquer, informer, accompagner la stratégie et l'information auprès des collaborateurs afin de faire adhérer et de renforcer le sentiment d'appartenance

Communication institutionnelle :

- Entretenir et développer la notoriété des territoires d'expression et d'activités de l'EFS auprès des parties prenantes (partenaires, institutions publiques, médias...)
- Gérer les relations médias : stratégie et gestion des relations entrantes et sortantes quel que soit le sujet, y compris pour les besoins de la collecte

- Animer les réseaux de partenaires avec les associations donneurs et patients : stratégie nationale et accompagnement de la déclinaison régionale et locale.
- Piloter la politique de partenariat avec les entreprises, en cohérence avec les valeurs de l'établissement et du don de sang
- Développer l'image employeur de l'établissement afin d'améliorer son attractivité, en lien avec la DRH nationale

Communication de crise :

- Accompagner les situations de crise et veiller à la réputation de l'établissement

🔥 La Direction Marketing :

Actions de sensibilisation au don destinées à inciter le grand public à donner pour la première fois (recrutement) ou rappeler l'importance de revenir donner :

- Définition des campagnes publicitaires quel que soit le media de diffusion (digital, réseaux sociaux, radio, télévision, affichage).
- Définition de la stratégie de sensibilisation au don sur les réseaux sociaux et animation au quotidien des publications (Community Management)
- Définition des supports de sensibilisation au don utilisés tant au national qu'en région, dans le respect de l'image de marque (écrans vidéos en maison du don, flyers, affiches, banderoles...)

L'expérience donneurs :

- Définition des parcours donneurs et des actions et outils marketing permettant de les mettre en œuvre
- Pilotage de la stratégie des relations donneurs en face à face ou à distance
- Pilotage des outils nationaux de relations à distance avec les donneurs : CRM et CCD (Call center Distribution, outil de gestion et organisation des appels téléphoniques)
- Organisation et pilotage de l'écoute donneurs (réalisation d'enquêtes, contribution à l'EFS Social Lab, coordination des régions)

Marketing digital :

- Pilotage stratégique et fonctionnel du site internet dondesang.efs.sante.fr et de l'application mobile « don de sang » et du Chatbot
- Contribution à la définition des campagnes de sensibilisation au don diffusées sur les canaux digitaux
- Suivi des indicateurs de performance des outils digitaux

Plans de contacts et analyses de données marketing :

- Pilotage des plans de contacts donneurs (ciblages, personnalisations, contenus)
- Pilotage de l'outil national de gestion des plans de contacts : outil de Marketing Automation (Adobe)
- Gestion des prestataires nationaux d'envoi des messages (SMS, Emails, courriers postaux, notifications appli mobile)
- Réalisation d'analyses de données (étude des comportements, mesure de la performance et du ROI)

➔ **Dans le cadre du présent marché, le titulaire sera amené à travailler avec les équipes du Département Outils Digitaux de la DSI ainsi qu'avec les deux directions métier Marketing et Communication.**

1.6. Chiffres clés 2023

L'Institution :

- 1 opérateur civil unique de la transfusion sanguine
- 9 763 collaborateurs
- 143 sites EFS assurent la délivrance des produits sanguins labiles
- 29 225 collectes mobiles
- 4 étapes pour le parcours de la poche de sang : prélèvement, préparation, qualification, distribution
- 1 500 hôpitaux et cliniques approvisionnés en produits sanguins
- 1 million de malades soignés

Prélèvements :

- 2 702 432 prélèvements

Donneurs de sang :

- 1 545 814 donneurs

- 262 788 nouveaux donneurs

Pour en savoir plus, consultez le rapport d'activité de l'EFS sur www.efs.sante.fr, rubrique « L'EFS » => « Les publications de l'EFS ».

2. Contexte du marché

Dans le cadre de l'arrivée à échéance prochaine du marché actuel, l'EFS souhaite renouveler son marché d'apport de conseil et d'expertises sur un certain nombre d'outils digitaux. Il s'agit de différents outils, applications ou modules fonctionnels supportant les activités métiers de la DSI, la Direction Marketing et la Direction Communication, soit à usage interne (bases d'informations donneurs, outils d'information interne comme le site Intranet, outils de marketing digital...), soit à usage externe (application mobile, modules fonctionnels du site web utilisés par les particuliers et les donneurs...).

N.B : la description détaillée des outils concernés est précisée dans les paragraphes dédiés ci-après dans le document.

Afin de répondre à ses nouveaux besoins et enjeux, l'EFS lance le présent marché de prestations d'expertises, et de conseil portant sur : le développement, l'intégration, l'assistance et le maintien en condition opérationnelle de ses technologies.

Les enjeux de l'EFS dans le cadre du nouveau marché sont multiples :

- Améliorer la couverture des besoins de l'EFS par les prestations apportées afin de bénéficier des meilleures expertises sur chacun des périmètres considérés
- Enrichir les périmètres et services d'expertises adressés par le marché actuel, aujourd'hui majoritairement axés sur des prestations techniques
- Faciliter le travail des équipes EFS en harmonisant et en sécurisant le fonctionnement de gestion des prestations et des outils, dans une logique de collaboration renforcée avec les métiers et les prestataires

Le présent CCTP décrit l'ensemble du périmètre des prestations attendues et leurs conditions de réalisation.

3. Environnement fonctionnel et technique du marché

3.1. Périmètre des prestations et outils objets du marché

🔴 Description des outils SI objets du marché

Le tableau suivant décrit les outils faisant l'objet du marché.

En complément se référer au §3.3. *Schéma simplifié de l'architecture fonctionnelle et technique.*

| Outils du SI | Caractéristiques | Socle Technique |
|------------------------|--|---|
| MonCompte / Webdonneur | <ul style="list-style-type: none"> ▪ API intégrée au site web DonDeSang et à l'application mobile Don de Sang permettant la gestion de l'espace personnel du donneur : mot de passe, informations personnelles, préférences de contact, lieu(x) de don favori(s), historique des dons, rendez-vous planifié(s) ...) ▪ Bases de données Donneurs et Connect ▪ Front d'authentification déporté / Serveur d'authentification ▪ Brique de synchronisation qui pousse des messages vers un bus applicatif. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hébergement Azure ▪ Webdonneur API <ul style="list-style-type: none"> ○ Runtime : .NET Framework 4.5.1 avec ASP.NET Web API (Abp Framework). ○ API REST ▪ Webdonneur Web APP <ul style="list-style-type: none"> ○ Runtime : .NET Framework 4.7.1 avec ASP.NET MVC (ABP Framework). ○ Type d'exposition : Application Web. |

| | | |
|-------------|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Serveur d'authentification « MonCompte » <ul style="list-style-type: none"> ○ Identity Server 4 Skoruba ○ ASP.NET Core ▪ Brique de synchronisation : <ul style="list-style-type: none"> ○ ASP.NET Core ○ Hangfire Bases de données SQL Server 2014 |
| CMS Ibexa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ JSON interrogés par le site web DonDeSang et l'application mobile Don de Sang. ▪ FAQ et contenu pédagogique sur le don, les activités liées au sang... ▪ Questionnaire d'éligibilité donneur permettant de vérifier sa capacité à donner son sang (N.B : à titre d'information uniquement) ▪ Questionnaire de contre-indications liées aux voyages. ▪ Actualités ▪ Numéros verts | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hébergement : Avenir Télématique ▪ Version actuelle : eZPlatform 2.5 LTS Migration en cours vers Ibexa/OSS 4.6 sur un hébergement Azure avec Service managé |
| OuDonner | <ul style="list-style-type: none"> ▪ API intégrée au site web DonDeSang et à l'application mobile Don de Sang. ▪ Base de données Ou donner adossée. ▪ Permet de rechercher et consulter les lieux de collecte et leurs informations ▪ Backoffice de gestion des sites de dons et des collectes. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hébergement Azure ▪ Application Web : <ul style="list-style-type: none"> ○ Runtime : VueJS 2.6.12 ○ Type d'exposition : WebUI ▪ API <ul style="list-style-type: none"> ○ Runtime : .net 5 Type d'exposition : API REST |
| Master Data | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Référentiel de données Marketing ▪ Assure l'interface et la synchronisation de données sur l'ensemble des outils et des modules du SI Relation donneurs de l'EFS | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hébergement HDS : Orange Health Data Solutions ▪ BDD : SQL Server 2019 ▪ Service Event Producer <ul style="list-style-type: none"> ○ .NET Core 3.1 ○ API REST ▪ SSIS Azure Data Factory |
| API Odata | <ul style="list-style-type: none"> ▪ API d'exposition des données (Masterdata ; Adobe Campaign Standard) à destination des autres outils. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hébergement Azure ▪ .NET Core 3.1 ▪ API Rest Azure Hybrid Connection |
| MonRdv | <ul style="list-style-type: none"> ▪ API interrogée par le site web DonDeSang et l'application mobile Don de Sang permettant aux donneurs de consulter les disponibilités en collecte et de prendre et gérer ses rendez-vous. ▪ Bases de données ▪ <u>En Back-Office :</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permet la programmation de planning de collectes ▪ <u>En Front office (agents EFS) - Portail RDV:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permet la gestion de l'accueil des donneurs sur les sites de collecte ▪ Permet la gestion de rendez-vous via les centres d'appel. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hébergement Orange Health Data Solutions ▪ PortailRDV <ul style="list-style-type: none"> ○ Application Web ○ Langage : Node.js ○ Framework Front-End : Vue.js 2.6.12 ▪ API MonRDV <ul style="list-style-type: none"> ○ .NET 5 ▪ API REST |

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| Application Mobile (DonDeSang) | <ul style="list-style-type: none"> Application Mobile de l'EFS, développée en technologie react native et s'appuyant sur l'API DDS. | <ul style="list-style-type: none"> Type d'exposition : Application mobile (iOS/Android) Runtime : iOS/Android Sous-runtime : React Native 7.8.2 |
| API DDS (Don De Sang) | <ul style="list-style-type: none"> API point de contact unique pour l'application mobile, pour faire le lien avec les différentes API EFS (Ou Donner, Mon RDV, Mon Compte). Vouée à servir le site DDS à terme. | <ul style="list-style-type: none"> Runtime : .NET 6 Type d'exposition : API REST |
| CRM Dynamics | <ul style="list-style-type: none"> Base d'informations CRM : fiche 360 Donneurs, gestion de toutes les informations donneurs entrantes et sortantes (y/c historique de communications multicanales) S'appuie sur un CTI (Couplage Téléphonie Informatique) pour faire remonter les informations donneurs aux agents du Centre de Contacts EFS lors des appels téléphoniques Gestion des campagnes d'appel sortants et des appels entrants. Gestion des formulaires de contact et retours SMS/emails | <ul style="list-style-type: none"> Hébergement Azure Composants : <ul style="list-style-type: none"> Dynamics 365 Plugin Power Apps Azure Function Application Console .NET Framework 4.6.2 & 5 |
| Power BI | <ul style="list-style-type: none"> Outil de Business Intelligence / Décisionnel / DataViz Edition de reporting statistiques, bilans, analyse des campagnes de dons... | <ul style="list-style-type: none"> Hébergement Azure Licences Power BI Pro |
| Adobe Campaign Standard (ACS) | <ul style="list-style-type: none"> Outil de programmation et de gestion des campagnes marketing (invitations en collectes, appel au don, campagne de communication...) multi canaux (mail, SMS, courrier postal, téléphone, notifications App) | <ul style="list-style-type: none"> Hébergement AWS Scripts Node.js Workflows techniques d'import / export Connecteur natif vers CRM Dynamics 365 |

N.B : Les outils mentionnés existent à date de publication, mais peuvent évoluer vers de nouvelles solutions en cours de marché.

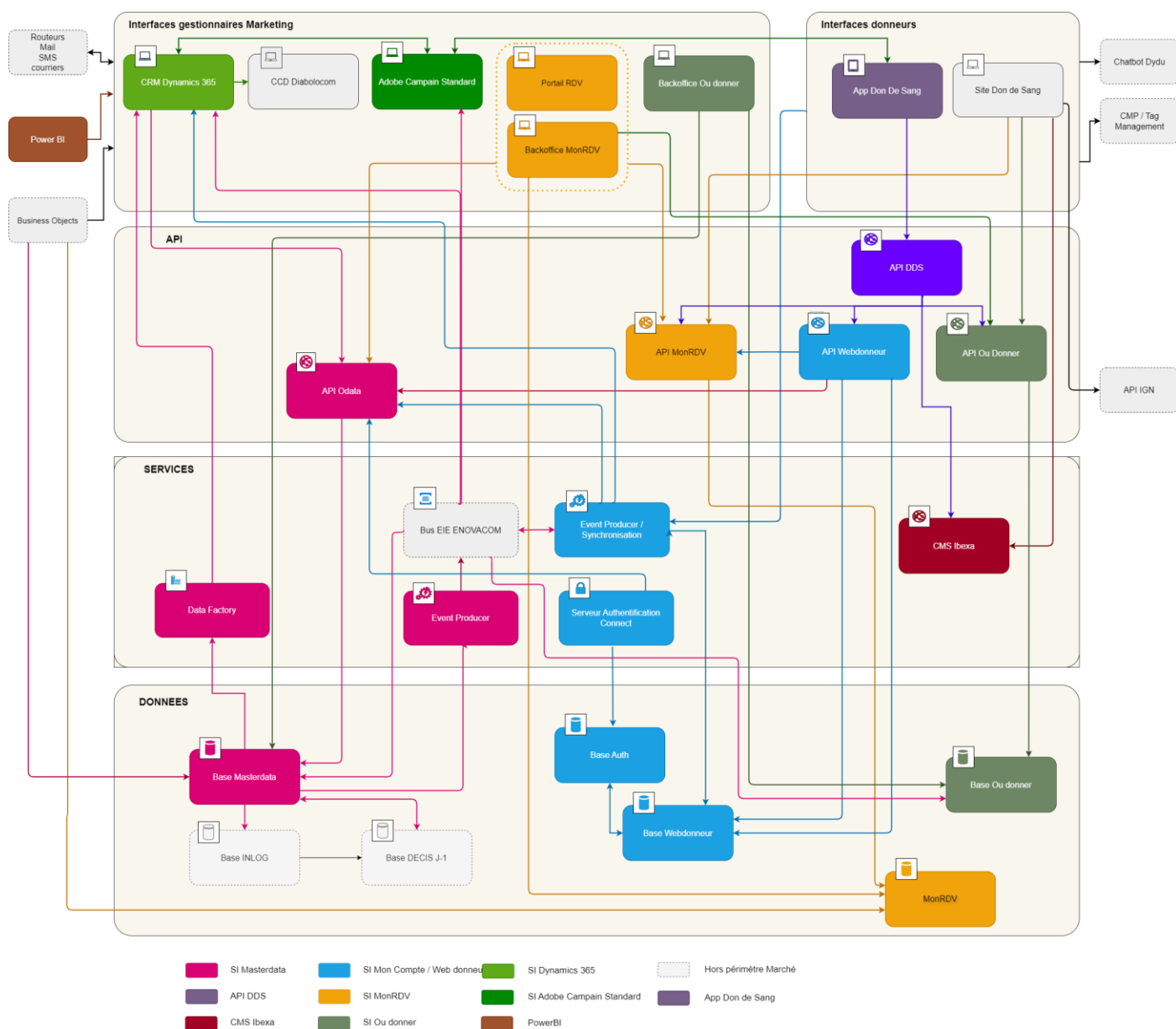
3.2. Périmètre des prestations et outils exclus du marché

Pour précision, les outils et prestations suivants sont exclus du périmètre du présent marché car ils font l'objet d'autres marchés en cours :

- Site internet institutionnel de l'EFS : <https://www.efs.sante.fr/>
- Site internet DonDeSang : <https://dondesang.efs.sante.fr/>
- Chatbot DYDU
- Outil CCD DIABOLOCOM (Call Center Distribution, gestion du centre d'appels téléphonique de l'EFS)
- Routage SMS, e-mail (hors emails transactionnels voir par ailleurs) et courrier
- Questionnaire dématérialisé pré-don (QEPD)

Le titulaire devra, dans le cadre des prestations du présent marché, assurer en tant que de besoin une coordination régulière avec les équipes EFS et les titulaires des prestations sur ces outils, afin d'anticiper et d'assurer la bonne gestion de ses propres prestations.

3.3. Schéma simplifié de l'architecture fonctionnelle et technique du SI Relation Donneur de l'EFS



Les éléments en gris ne sont pas inclus dans le périmètre du marché. Seules les interfaces avec ces systèmes sont incluses.

3.4. Architecture technique du poste client

Le parc des postes utilisateurs de l'EFS se compose d'ordinateurs de type PC Intel, avec des écrans de dimension 19 à 22 pouces en moyenne.

Ces ordinateurs, à ce jour, s'appuient en termes logiciels sur :

- Le système d'exploitation Microsoft Windows 10 64-bit et la suite bureautique Microsoft Office 2016-2019.
- Les navigateurs Microsoft Edge et Google Chrome.
- La messagerie Exchange (les versions 2016 et 2019 cohabitent) sur client Outlook (les versions 2016 et 2019 cohabitent). Une migration dans Bleu est prévue à l'avenir.

Les produits listés ci-dessus sont les standards internes actuels susceptibles d'évoluer ultérieurement.

3.5. Description des évolutions et projets SI

Les paragraphes suivants présentent de manière synthétique les réflexions ou projets d'évolution initiés ou envisagés par l'EFS et susceptibles d'impacter la réalisation des prestations du titulaire.

Ces éléments feront l'objet d'une clarification et d'échanges détaillés entre l'EFS et le titulaire lors de la phase d'initialisation des prestations, ou en tant que de besoin lors du suivi des prestations, afin d'anticiper les actions à mener.

🔥 Hébergement

Dans le cadre de son Schéma Directeur de la Transformation Numérique (SDTN), l'EFS réfléchit à faire évoluer son infrastructure en externalisant certains hébergements (Cloud public ou privé) ou applications (SaaS).

Un travail de rationalisation et de centralisation des hébergements a été engagé avec une cible Azure. Le titulaire des lots 1 et 2 devra avoir la capacité d'accompagner l'EFS dans l'étude et la mise en œuvre de ces migrations.

Lors de la phase d'initialisation du marché l'EFS présentera au titulaire un point de situation à date de l'architecture d'hébergement de son SI.

🔥 SharePoint : volet intranet

L'outil SharePoint assure aujourd'hui 2 fonctions distinctes : la partie Gestion Documentaire (GED) de l'ensemble de l'EFS, et la partie Gestion du site intranet (gestion des contenus, mise en page, articulation entre le site central du Siège et les pages Intranet des Directions Régionales de l'EFS...).

La partie Gestion Documentaire est exclue de ce marché.

La partie Gestion du site intranet est également exclue mais uniquement sur la technologie existante

La partie Gestion du site Intranet, faisant l'objet du Lot 8 du présent marché, devra permettre pour l'EFS au travers des prestations du titulaire et à moyen terme, de bénéficier de conseils et d'assistance à la sélection d'une nouvelle solution CMS pour l'Intranet ainsi qu'à son intégration, déploiement et exploitation (NB : l'acquisition de cette nouvelle solution ne fait pas partie de la prestation demandée dans le cadre de ce marché).

🔥 Evolution de la solution CRM

La solution Dynamics 365 offre aujourd'hui une vue 360 de la fiche donneur à destination principale des équipes Marketing. L'EFS a pour objectif de la déployer à d'autres publics internes en développant des applicatifs dédiés pour les développeurs de territoire pour gérer leur référentiel de contacts et aux agents d'accueil en collecte pour accompagner le donneur tout au long de son parcours en lieu de collecte.

🔥 Evolution de la solution de Marketing Automation

Pour la gestion de ses campagnes marketing, l'EFS utilise aujourd'hui l'outil Adobe Campaign Standard (ACS) en Version 7.

En cours de marché (horizon 2026) une migration éditeur sera requise. La migration vers la V8 concerne ACS, mais également d'autres solutions alternatives comme ACC (Adobe Campaign Classic).

Le titulaire du lot 6 devra avoir la capacité d'accompagner l'EFS dans les réflexions et, le cas échéant, dans la mise en œuvre de cette migration fonctionnelle et technique vers la nouvelle version d'Adobe ACS ou vers un autre outil de cet éditeur (ou un autre outil du marché si nécessaire), ainsi que dans la réalisation des prestations demandées sur le nouvel outil.

A moyen terme, il est envisagé d'utiliser l'API d'email transactionnels d'ACS pour les outils MonRDV et MonCompte.

3.6. Contraintes et exigences du marché

Le titulaire doit répondre aux contraintes et exigences générales listées ci-dessous. Le détail des exigences est présenté dans le document dédié : « *Annexe des exigences* » fourni dans le dossier de consultation qui doit être rempli par les candidats dans le cadre de leur réponse au présent marché.

🔥 Exigences techniques

Le titulaire s'engage à respecter les exigences techniques suivantes :

- Assurer des développements techniques en respect de l'état de l'art et des niveaux d'expertises et certifications requis vis-à-vis des technologies et outils / éditeurs concernés par le marché ;

- Assurer et sécuriser le déroulement des phases de recette en coordination avec les équipes de l'EFS afin de garantir le respect des délais et le niveau de qualité des développements fournis ;
- Garantir la compatibilité avec l'architecture technico-fonctionnelle du SI Relation Donneur de l'EFS ;
- Garantir des performances optimales, en assurant que les temps de réponse applicatifs après modifications restent inférieurs ou égaux à ceux mesurés avant les modifications, et que les nouvelles transactions de mise à jour s'exécutent dans des délais raisonnables pour l'utilisateur (hors contraintes réseau), afin de maintenir une expérience utilisateur fluide et efficace. A ce titre le titulaire des lots 1,2,3,5,6 et 8 devra être en mesure de concevoir et exécuter des tests de charge ;
- Respecter les normes d'accessibilité numériques notamment le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), lorsque cela est applicable, afin de garantir l'accès et l'utilisation des contenus et services numériques par tous les utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap.
- Fournir la certification éditeur pour l'outil ADOBE CAMPAIGN STANDARD V7 et V8 ou équivalent.
- Préciser dans le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) les règles de programmation qu'il compte appliquer ainsi que les méthodes et les outils. Ces règles respectent à minima les points suivants :
 - Pas de code mort,
 - Commentaires pertinents et incluant l'aspect fonctionnel sur chaque modification en référençant la fiche d'anomalie,
 - Commentaires descriptifs des fonctions et modules ajoutés,
 - Définition et respect des règles de nomenclature des variables, des fonctions et des objets de l'interface,
 - Centralisation du traitement des erreurs.
 - Le titulaire indique également les outils et traitements mis en œuvre dans le cadre de son usine logicielle pour gérer la qualité du code (tests unitaires, tests de sécurité, qualité du code...)
 - Les rapports qui en découleront pourront être utilisés comme livrable nécessaire à la mise en production.
 - Des expertises et/ou audits peuvent être organisés par l'EFS pour s'assurer du respect des règles spécifiées.

🔥 Exigences organisationnelles et méthodologiques

Le titulaire s'engage à respecter les exigences organisationnelles et méthodologiques suivantes :

- Maîtriser les diverses méthodologies de gestion de projet digital et notamment la méthodologie Agile ;
- Assurer et garantir les activités de pilotage, gouvernance et de reporting sur ses prestations avec un niveau de précision ;
- Pour les titulaires du lot 1 ou de plusieurs lots, désigner un directeur de projets transverse chargé de superviser et piloter l'ensemble des projets avec l'EFS. Il servira de référent principal avec une vision stratégique, opérationnelle et technique globale, capable d'ajuster les ressources et plannings selon l'évolution des projets et leur impact global et d'identifier les adhérences inter projets et de coordonner les travaux des équipes en conséquence
- Désigner un directeur de projets transverses chargé de superviser et piloter l'ensemble des projets avec l'EFS, servant de référent principal avec une vision stratégique, opérationnelle et technique globale, capable d'ajuster les ressources et plannings selon l'évolution des projets et leur impact global ;
- Garantir la disponibilité des équipes du titulaire, en assurant un délai de prévenance adéquat en cas de modification d'un profil (avec présentation d'un profil au moins équivalent), et en s'engageant à intégrer rapidement tout nouveau membre au sein des équipes du titulaire et de l'EFS.

🔥 Exigences de documentation

Le titulaire s'engage à respecter les exigences de documentation suivantes :

- Le titulaire s'engage à conserver toute documentation fournie par l'EFS et/ou produite dans le cadre de la réalisation de ses prestations, en assurant leur confidentialité, leur intégrité et leur sécurité ;
- Maintenir une documentation cohérente et actualisée, en veillant à son homogénéité et à sa mise à jour régulière pour refléter les évolutions fonctionnelles et techniques des projets ;

🔥 Exigences de qualité

Le titulaire s'engage à respecter les exigences de qualité suivantes :

- Fournir un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) détaillant les actions nécessaires pour assurer la qualité, l'efficacité et la conformité des prestations, avec une actualisation semestrielle et des révisions potentielles après incidents ou comités de crise ;
- Détailler l'ensemble des certifications et expertises de qualité détenues par l'organisation et ses collaborateurs.

🔥 Exigences de sécurité

Le titulaire s'engage à respecter les exigences de sécurité suivantes :

- Se conformer aux exigences de sécurités des systèmes d'information spécifiées dans l'annexe SSI dédiée (cf. Annexe 5) et à compléter.
- Détailler les certifications et expertises en sécurité (RGPD, ISO 27 001, etc.) détenues par l'organisation et ses collaborateurs.
- Fournir un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) conforme exigences de sécurité des systèmes d'information de l'EFS. La fréquence de mise à jour de ce plan sera déterminée avec le titulaire.

🔥 Exigences RSE

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens et dispositions nécessaires lui permettant d'optimiser le volet RSE de ses prestations dans le cadre du marché. Ces dispositions peuvent par exemple prendre les formes suivantes :

- Mesurer et réduire l'impact carbone des déplacements liés à la réalisation des prestations du marché.
- Evaluer et minimiser l'impact environnemental lié au numérique dans le cadre des prestations du marché
- Se mettre en conformité avec les labels, normes, certifications et reconnaissances spécifiques en matière de performance environnementale

N.B : Tout renvoi vers un rapport général de l'entreprise (du groupe) est à proscrire.

Un suivi des indicateurs RSE sera réalisé 2 fois par an en COPIL.

4. Structure du marché et prestations attendues

4.1. Description des lots du marché

4.1.1. Correspondance lots et prestations/outils

Les lots du marché correspondent à des ensembles d'outils ou prestations (regroupés en périmètres fonctionnels et techniques proches et cohérents) sur lesquels l'EFS souhaite bénéficier d'expertise et d'accompagnement.

Le tableau ci-dessous précise la répartition des différents lots selon les outils et prestations qui les composent (les outils mentionnés ont été décrits précédemment : cf. 3.1. Périmètre des prestations et outils objets du marché) :

| Lots | Prestations/Outils actuels |
|--|---|
| Lot 1 – Prestation de conseil et d'expertise : Gestion des bases de données donneurs et outils associés* | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mon Compte ▪ FAQ / Eligibilité / CIV (CMS Ibexa) ▪ Ou donner ▪ API DDS ▪ Master Data ▪ API Odata |
| Lot 2 – Prestation de conseil et d'expertise : Gestion des rendez-vous donneurs* | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Monrdv |
| Lot 3 – Prestation de conseil et d'expertise : Application mobile* | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Application mobile |
| Lot 4 – Prestation de conseil et d'expertise : Recette et Audit** | <ul style="list-style-type: none"> ▪ TRA / Recette ▪ Audit infra/logiciel (technico-opérationnel) |

| | |
|---|--|
| Lot 5 – Prestation de conseil et d’expertise : Marketing Digital* | <ul style="list-style-type: none"> ▪ CRM ▪ Power BI |
| Lot 6 – Prestation de conseil et d’expertise : Marketing Automation* | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adobe ACS ▪ Intégration HTML ▪ Délivrabilité |
| Lot 7 – Prestation de conseil et d’expertise : Référencement digital** | <ul style="list-style-type: none"> ▪ SEO |
| Lot 8 – Prestation de conseil et d’expertise : Migration de l’Intranet* | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intranet |

*Les lots 1 ; 2 ; 3 ; 5 ; 6 et 8, concernent des applications/outils spécifiques, pour tous ces lots les prestations décrites dans tous les postes s’appliquent (Cf. §4.2 *Découpage des prestations des lots en postes*). Le lot 8 n’intègre pas la gestion de l’outil SharePoint pour l’intranet existant.

**Le Lot 4 et le Lot 7 concernent des prestations transverses, dont les travaux attendus sont décrits spécifiquement dans les §4.1.2 et §4.1.3 ci-après.

N.B : Les outils mentionnés peuvent évoluer vers de nouvelles solutions en cours de marché.

4.1.2. Focus Lot 4 : Prestation de conseil et d’expertise : Recette et Audit

Le Lot 4 porte les prestations nécessaires à l’EFS sur les 2 volets suivants :

❖ Tierce Recette Applicative (TRA)

🔥 Objectifs

Les prestations de TRA de ce lot doivent permettre à l’EFS de disposer de capacités et de compétences de recette « ad hoc / « clés en mains » et complètes de la part du titulaire du Lot 4, pour l’ensemble des lots et outils objets de ce marché. Le titulaire pourra être sollicité dans le cadre de projets importants ou de changements conséquents au sein du SI Relation Donneur de l’EFS pour prendre en charge la recette totale ou partielle de la solution ou du développement réalisé.

N.B : Les prestations de ce lot sont indépendantes des travaux et prestations de recette afférentes à chaque outil (Cf. poste 1), qui sont portés par ailleurs par le titulaire de chacun des lots / applications concernés.

Processus de réalisation de la recette (complète ou partielle) :

- Reprise de l’existant : spécifications générales et détaillées.
- Organisation de la recette : stratégie de test, plan de test, planning.
- Conception : spécifications des tests, valorisation des scénarios.
- Préparation : constitution des jeux de données, validation de l’environnement.
- Exécution : déroulement des tests, journal des tests, tickets d’anomalies. Les tests sont exécutés manuellement ou automatiquement. Les anomalies sont identifiées et les problèmes sont retournés aux équipes techniques.

Le titulaire s’engage à prévoir, fournir, planifier et garantir la disponibilité des ressources (équipes ou outils) en capacité suffisante de manière à assurer le bon déroulement et le respect du calendrier prévu pour la phase de recette.

Le titulaire doit être en capacité à travailler avec Azure DevOps qui est l’outil utilisé par l’EFS. Dans le cas d’une indisponibilité de cet outil ou d’un besoin spécifique, le titulaire doit avoir la capacité de fournir un autre outil de gestion de recette.

Les prestations de TRA se dérouleront sur le site du titulaire ou de son sous-traitant, ou si nécessaire sur le site de l’EFS. Il pourra toutefois être demandé au titulaire de faire des réunions à distance pour présenter ou partager les travaux de recette et leur avancement.

Le pilotage des recettes devra faire l’objet d’un suivi et d’une coordination rigoureuse avec les équipes de l’EFS et d’une communication régulière de l’avancement, notamment sous la forme de tableaux de bord et

d'indicateurs de suivi et de complétude de la recette, à présenter lors des comités adéquats (cf. annexe comitologie jointe au DCE).

🔥 Exemples de demandes EFS

Dans le cadre de la TRA, on peut identifier notamment les types de recette suivants :

- Recette fonctionnelle « métier » : capacité à travailler en proximité avec les métiers pour comprendre leur contexte d'usage spécifique
- Recette « technique / système » (tests de robustesse / stress tests ; tests de performance...)
- Recette « sécurité » (tests de fonctionnalités de sécurité, préparation aux tests d'intrusion...). (N.B : la recette sécurité n'intègre pas l'homologation qui fait l'objet d'un autre marché).

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont définis dans le bon de commande correspondant.

🔥 Livrables

(Cf. Annexe 2 : Tableau récapitulatif des livrables)

- Stratégie de la recette
- Spécification des tests (cahier de test)
- Journal des tests et fiches d'anomalies
- Rapports de synthèse et tableau de bord / reporting sur la phase de recette (indicateurs visuels pour suivi dans les instances de comitologie projet)

🔥 Unités d'œuvre applicables au lot

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|---------------------------|----------------------------|-------------------|
| Recette Clef en main | Forfait | L-O102 |

❖ Audit technico-fonctionnel des outils et du SI Relation Donneur de l'EFS

🔥 Objectif

Les prestations d'Audit de ce lot doivent permettre à l'EFS de disposer de capacités et de compétences d'audit « ad hoc / « clés en mains » et complètes de la part du titulaire du Lot 4, et peuvent concerner l'ensemble des outils digitaux de l'EFS dans son ensemble, ou tout ou partie du SI Relation Donneur de l'EFS.

Les prestations d'audit technico-fonctionnel se dérouleront sur le site du titulaire ou de son sous-traitant, ou si nécessaire sur le site de l'EFS. Il pourra toutefois être demandé au titulaire de faire des réunions à distance pour présenter ou partager les travaux d'audit et leur avancement.

🔥 Exemples de demandes EFS

Dans le cadre de la prestation, on peut identifier notamment les audits suivants :

- d'une application ou d'un outil / module digital de l'EFS
- de l'infrastructure
- d'urbanisme SI
- de performance SI ou applicative,
- de conformité
- de sécurité (« opérationnelle »)

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont définis dans le bon de commande correspondant.

🔥 Livrables

(Cf. Annexe 2 : Tableau récapitulatif des livrables)

- Rapport d'audit
- Recommandations associées
- Plan d'actions

🔥 Unités d'œuvre applicables au lot

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| Audit technico-fonctionnel | Forfait | L-O103 |

4.1.3. Focus Lot 5 : Prestation de conseil et d'expertise : Marketing Digital

Le lot 5 est sujet à tous les postes de prestations décrits dans le §4.2 Découpage des prestations des lots en postes.

Notre organisation utilise actuellement Dynamics 365 pour la gestion de nos processus (visualisation 360 fiche donneur, historique marketing, campagne phoning en lien avec la solution Diabolocom, remontée de données sur Power BI), et nous cherchons à améliorer son utilisation en fonction des besoins évolutifs que nous aurons. Nous avons identifié plusieurs axes d'amélioration et de développement nécessitant un soutien technique et une compréhension des pratiques métier.

Besoins d'accompagnement :

Accompagnement technique :

- Optimisation et personnalisation des modules Dynamics 365 en fonction de nos besoins spécifiques.
- Accompagnement sur la configuration avancée, les intégrations avec d'autres systèmes et la gestion des flux de données.
- Assistance sur la gestion des mises à jour et des évolutions de la plateforme.
- Résolution de problèmes techniques complexes et gestion des erreurs.
- Construction et ou accompagnement sur la consolidation de rapports sous Power BI

Accompagnement métier :

- Analyse de nos processus métiers pour identifier les axes d'amélioration dans l'utilisation de Dynamics 365.
- Formation des équipes métiers sur les nouvelles fonctionnalités et la bonne utilisation du CRM et de Power BI.

4.1.4. Focus Lot 6 : Prestation de conseil et d'expertise : Marketing Automation

Le lot 6 est sujet à tous les postes de prestations décrits dans le §4.2 Découpage des prestations des lots en postes.

Ce lot se compose de 4 expertises distinctes :

- Accompagnement dans la mise en œuvre, conseil et paramétrage de notre outil de marketing automation (ACS)
- Conception et intégration HTML pour les éléments utilisés dans l'outil de marketing automation
- Accompagnement et expertise en délivrabilité
- Conseil et expertise dans la mise en œuvre d'une Customer Data Platform

Accompagnement dans la mise en œuvre, conseil et paramétrage de notre outil de marketing automation (ACS) :

L'outil actuel utilisé par l'EFS est Adobe Campaign Standard. Dans le cadre de l'exploitation par l'EFS de cet outil, la prestation d'accompagnement se divise en 2 parties : Accompagnement du métier et accompagnement technique.

Dans le cadre de l'accompagnement métier, il sera demandé au prestataire, des conseils et de l'expertise sur le paramétrage des diffusions envoyées aux donneurs, ainsi que sur l'usage des fonctionnalités

disponibles. Le titulaire sera en mesure de développer, construire des campagnes, workflows et autres types de paramétrage sur l'interface en fonction de notre besoin.

Il sera également demandé, du conseil et optimisation des workflows afin de maximiser les capacités de l'outil et de créer des ciblage plus fins et performants.

Des demandes de paramétrage ponctuelles pourraient être demandées comme des Landing pages ou des formulaires de collecte via l'outil.

Le volet technique vise à mettre en place et paramétrer les flux des systèmes d'information EFS vers l'outil de marketing automation, à maintenir le bon fonctionnement des flux et à corriger les anomalies si elles se présentent. Le titulaire mettra à notre disposition un interlocuteur dédié à notre compte, qui pourra nous accompagner sur la durée. Cet interlocuteur dédié sera en mesure, de nous répondre en temps normal en un jour ouvré maximum et en moins de 3h pour une situation d'urgence. Il sera également disponible afin de participer à une réunion de coordination hebdomadaire.

L'outil actuel pourrait évoluer vers une nouvelle version ou bien l'EFS pourrait faire le choix d'une migration vers un autre outil. Dans les 2 cas, le titulaire sera sollicité pour effectuer cette migration fonctionnelle (les workflows, campagnes et emails) ainsi que technique (migration des flux de données, mise en place du modèle de données etc.). Le titulaire sera également en mesure de nous accompagner sur le choix, le paramétrage et l'utilisation d'une Customer Data Platform.

Conception et intégration HTML :

Dans le cadre de l'utilisation de l'outil, l'EFS a mis en place une bibliothèque d'emails en HTML dans l'outil Stripo. Afin d'alimenter et optimiser la bibliothèque il pourra être demandé au titulaire de concevoir la partie graphique d'un email ou d'un bloc de contenu (expertise UX et performance) mais également de décliner la charte graphique de l'EFS pour créer une charte email (expertise d'un directeur artistique, UX designer avec approche ROI). Le titulaire sera en mesure d'assurer le renouvellement des licences annuelles sur cet outil, et de proposer des prestations de conseil sur l'utilisation et la gestion de ce dernier.

Prestation compétée par l'intégration en HTML du contenu produit ainsi que l'insertion et paramétrage des éléments dans l'outil.

Accompagnement et expertise en délivrabilité :

Diagnostic ponctuel :

Le titulaire est en mesure de réaliser un diagnostic ponctuel de notre délivrabilité à notre demande.

Ce diagnostic détaillé nous permet d'obtenir les renseignements précis sur notre niveau de délivrabilité : Il comprend une analyse de la réputation de nos IP, une analyse de la livraison des emails, du temps de livraison, de l'arrivée en boîte de réception, la détection et l'identification des problèmes de contenu de nos e-mails, ou tout autre problème affectant notre niveau de délivrabilité.

Cette analyse est suivie d'une liste de recommandations adaptées et d'un plan d'action détaillé de mise en place.

Surveillance :

Le titulaire est en mesure de nous accompagner selon la durée de notre choix pour surveiller notre délivrabilité :

Nous alerter rapidement, si un problème de délivrabilité est identifié : maximum un jour ouvré après détection et de nous transmettre des rapports réguliers sur notre niveau de délivrabilité.

Conseil et expertise dans la mise en œuvre d'une Customer Data Platform :

Le titulaire a l'expertise et l'expérience de mise en œuvre de Customer Data Platform existantes sur le marché. Il saura conseiller l'EFS dans la pertinence puis l'éventuelle mise en œuvre d'une telle solution eu égard aux besoins métiers de l'EFS. Ce besoin, s'il est confirmé lors du marché, fera l'objet d'un diagnostic et d'une étude de cas avant l'accompagnement au choix d'une solution et sa mise en œuvre.

4.1.5. Focus Lot 7 : Prestation de conseil et d'expertise : Gestion des outils de référencement digital

🔥 Objectifs du lot

Les prestations de SEO (Search Engine Optimization) doivent permettre à l'EFS de disposer de conseils et d'expertise visant à l'optimisation de la stratégie de référencement et de visibilité de l'EFS sur les différents moteurs de recherches (Google / Bing / Yahoo...).

Des actions seront à mener au niveau du site internet don de sang <https://dondesang.efs.sante.fr/> ainsi que sur le site institutionnel <https://efs.sante.fr/>.

On distinguera le volet SEO « technique » du volet SEO « éditorial ». Sur ce dernier, l'agence SEO doit être capable d'accompagner l'EFS sur des missions de rédaction de contenu éditorial et Web (conception rédaction d'articles, accroches, titres, emails...) ainsi que l'analyse, relecture et correction de certains contenus produits en interne à l'EFS.

Chacune des actions devront être analysées et traquées à fréquence régulière.

Un audit peut être demandé afin de vérifier l'évolution des différents KPIs SEO (trafic naturel, taux de clics, position de certaines expressions clés...).

Cette optimisation devra être le fil conducteur afin d'améliorer la visibilité des sites EFS pour augmenter le nombre de donneurs de sang, de plasma ou de plaquette.

Lors de certaines actions de communications et/ou d'appels aux dons, l'agence SEO devra mettre en place des actions afin de rendre cohérent la visibilité des différentes campagnes.

D'autre part, l'écosystème EFS est plus large que seulement les 2 sites internet (don de sang et institutionnel), il regroupe également de nombreuses maisons du don qui possèdent chacune une partie dédiée sur le site internet ainsi que des fiches Google Map (anciennement Google My Business). L'agence SEO pourra accompagner les différentes maisons du don à améliorer leurs visibilité naturelles localement.

Le référencement naturel étant le levier important pour la cohérence globale des actions digitales, l'agence SEO aura également un rôle de conseil afin de mieux piloter les investissements média search et d'améliorer la performance, la cohérence et la vision stratégique globale en lien avec l'agence média.

Un outil de reporting simple sera mis à disposition de l'EFS afin que les équipes puissent suivre l'évolution des mot clés suivi et l'efficacité des optimisations mises en place.

🔥 Exemples de demandes EFS

Dans le cadre de la prestation, on peut identifier notamment les actions de SEO suivantes :

- Recommandations et études stratégiques sémantiques
- Élaboration de calendrier éditorial
- Optimisation de contenus pour les moteurs de recherches
- Recommandations techniques liées aux sites internet
- Optimisations techniques et d'accessibilité
- Élaboration de maillage interne
- Rédaction de contenus (blog / page)
- Recommandations auprès de l'agence media (SEA)
- Rapports réguliers des évolutions SEO
- Intégration des différentes maisons du don

Dans le cadre de la prestation, on peut identifier notamment les actions de SEO suivantes :

- Optimisation de la visibilité des sites Web de l'EFS auprès des principaux moteurs de recherche et applications en vigueur (incluant les fiches google my business)
- Optimisation de la visibilité et du référencement de l'EFS spécifiquement lors du lancement de campagnes d'appels aux dons de sang, ou de campagnes ou d'actions de communication spécifiques
- Amélioration des différents contenus des sites internet
- Amélioration technique des sites en lien avec l'agence de développement
- Outil de suivi de l'évolution des mots clés

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont définis dans le bon de commande correspondant.

🔥 Livrables

(Cf. Annexe 2 : Tableau récapitulatif des livrables)

🔥 Unités d'œuvre applicables au lot

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|---------------------------|----------------------------|-------------------|
| Référencement SEO | ½ journée | L-O104 |

4.2. Découpage des prestations des lots en postes

Les titulaires devront disposer d'un Centre de Service (en France) mutualisé permettant d'offrir des moyens logistiques, un savoir-faire et des compétences techniques nécessaires pour répondre aux besoins de l'EFS en matière de développement, de support et de maintenance identifiés ci-dessous.

Chaque Lot du marché est composé au maximum de 4 postes présentés succinctement dans les paragraphes suivants et précisés dans le chapitre 6 :

Poste 1 = Prestations de services

○ Expertises technico/fonctionnelle sur l'utilisation des modules progiciels

Il s'agit de prestations d'expertise et/ou de conseil sur l'utilisation des modules au regard du contexte technique et/ou organisationnel de l'EFS. Les prestations sont majoritairement réalisées avec les équipes de l'EFS.

○ Réalisations Techniques

Il s'agit d'expertises exclusivement techniques. Les prestations sont uniquement réalisées avec les équipes DSI de l'EFS.

○ Paramétrage et Développements Spécifiques de fonctionnalités dédiées EFS autour des technologies citées.

○ Recette propre à chaque outil

La prestation de recette est une partie intégrante du lot sur un outil, le titulaire du dit lot en est le responsable dans sa planification, élaboration, réalisation et restitution.

NB : Ce travail de recette propre à chaque outil est distinct de la prestation de TRA qui fait l'objet d'un lot spécifique (lot 4) et qui a pour objectif de répondre au besoin de l'EFS de disposer de compétences « ad hoc » et complètes d'un prestataire sur l'ensemble des outils et du SI Relation Donneur de l'EFS.

○ Mise en production

La prestation de mise en production est une partie intégrante d'un lot sur un outil, le titulaire du dit lot en est le responsable dans sa planification, élaboration, réalisation et restitution.

○ Statistiques et tracking

La prestation de tracking est une partie intégrante des lots 1 et 3, le titulaire du dit lot en est le responsable.

L'objectif est de fournir à l'EFS à la fois :

- Des prestations de développement et d'intégration dans les outils utilisés par l'EFS (le tracking se fait au travers de la solution Piano Analytics. L'implémentation se fait au travers de Tag Commander afin de centraliser le management des tags).
- L'élaboration et le suivi de tableaux de bord de tracking en fonction des besoins de l'EFS

Poste 2 = Maintien en Condition Opérationnelle, Tierce Maintenance Applicative et Supervision Applicative

- **Maintien en Condition Opérationnelle (MCO)**

Prestation portant sur un périmètre précis des applications existantes et développées, hébergées et exploitées dans les Datacenter de l'EFS par l'EFS et/ou dans le Cloud.

- **Tierce Maintenance Applicative (TMA)**

Prestation portant sur les dysfonctionnements ou questionnement de l'EFS sur paramétrages réalisés par l'EFS et/ou le titulaire.

- **Supervision applicative**

Prestation permettant de suivre le bon fonctionnement de l'application hébergée en dehors de l'infrastructure EFS, à définir au cas par cas selon les situations. Validation conjointe avec l'EFS.

Poste 3 = Prestations destinées aux équipes SI et aux utilisateurs de l'EFS

- **Formations et accompagnement à la conduite du changement**

Afin d'assurer de la bonne transition technologique et fonctionnelle auprès de ses équipes, l'EFS souhaite pouvoir faire former ses équipes et les accompagner dans les évolutions des outils.

- **Pilotage, animation et suivi de l'exécution du marché et des prestations**

Cette prestation vise à permettre à l'EFS de disposer d'un suivi efficace de tous les travaux et avancement des projets au travers des instances de gouvernance du marché. Cette prestation est incluse dans le cadre du suivi global du marché (*Cf. Annexe Comitologie : Comités de marché*).

- **Veille fonctionnelle, technologique et innovation**

Prestation portant sur la veille régulière de la part du titulaire dans le cadre des outils et solutions utilisés par l'EFS.

Poste 4 = Prestation spécifique : UX/UI

Ce poste concerne les outils digitaux objet du présent du marché, ainsi que leurs évolutions ou les éventuels nouveaux outils qui viendraient les remplacer.

- **UX/UI**

Cette prestation a comme objectif de décliner dans le cadre des outils du marché, la création graphique ainsi que la stratégie de navigation et l'expérience utilisateur dans l'objectif d'optimiser les parcours digitaux web et application mobile afin d'accroître la prise de RDV tout en étant user centric. Pour cela l'intervention de ressources créatives (directeur artistique et de création) ainsi que des ergonomes spécialisés dans le domaine du digital seront mis à contribution par le titulaire.

5. Déroulement des prestations par lot

5.1. Equipe de travail des titulaires

- ◆ **Généralités**

Le titulaire met en place une équipe regroupant toutes les compétences nécessaires au bon déroulement du marché et en nombre proportionné aux exigences des prestations.

A la notification du marché, la composition de l'équipe de travail du titulaire correspond à celle décrite dans son offre technique. Plus généralement, en tout temps de l'exécution du marché le titulaire veille à ce que l'équipe de travail conserve le plus haut niveau de compétence et, à cet effet il mobilise les intervenants ayant les compétences et l'expérience requises pour l'exécution intégrale et conforme dudit marché.

Le titulaire indiquera 2 niveaux d'interlocuteurs :

Un directeur de projets transverse, est le référent principal du titulaire pour les équipes EFS. Son rôle est :

- D'assurer d'une part la cohérence technique des différents projets et sollicitations de l'EFS et d'identifier et anticiper les interdépendances, les effets de bord entre les projets

- D'assurer d'autre part la cohérence dans la réalisation des projets. Il s'assure en interne et en collaboration avec les équipes EFS de la synchronisation des plannings, de la priorisation et de la consolidation du suivi des plans d'actions, ...
- D'identifier, d'anticiper et de piloter la disponibilité des ressources et les capacités globales du titulaire (notamment ressources humaines et matérielles) afin de garantir le respect des délais et de la réactivité attendus dans le cadre du marché
- D'alimenter, mettre à jour et fournir une visibilité sur l'avancement des travaux et des projets au moyen entre autres d'outils de visualisation : météo projet, tableau de bord ... (intégrant notamment le budget consommé, le backup des équipes du titulaire sur les projets, les alertes, les priorités ...). Ces éléments seront présentés lors des comités de suivi (COSUI/COPIL).

Le directeur de projets transverse participe aux différents comités (Cf. *Annexe comitologie*).

N.B : un titulaire responsable de plusieurs lots, propose un seul directeur de projets transverses pour tous les lots dont il a la responsabilité.

Un responsable chargé de l'organisation de chaque prestation. Ce responsable de projet tiendra à jour un tableau de bord des différentes interventions qui pourra servir de support lors des comités de suivi d'exécution (Cf. *Annexe comitologie*). Il est également chargé du suivi et la mise à jour du plan d'action lié au projet et en coordination avec les équipes internes et EFS.

Le titulaire devra fournir le profil des différents intervenants avant le début de leur intervention.

🔥 Précisions

Le titulaire est seul responsable de la mobilisation qualitative et quantitative des profils appropriés à l'exécution intégrale et conforme des prestations telle que cette mobilisation a notamment été présentée et argumentée dans son offre. Par ailleurs, conformément aux dispositions du CCAP, il est rappelé que les tarifs à prix forfaitaires sont fournis par le titulaire sans limitation du nombre et de la durée des interventions et sans restriction quant à la qualité des intervenants.

5.2. Gouvernance et comitologie

Les parties s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution de leurs obligations.

La gouvernance du marché est assurée par un comité de suivi d'exécution qui se réunit dans les locaux du bénéficiaire ou à distance sur demande expresse de l'EFS. Les participants à ce comité sont le(s) représentant(s) du (des) bénéficiaire(s) et le(s) représentant(s) du titulaire.

Le comité se réunit chaque fois que nécessaire pour examiner les problèmes d'exécution détectés par tout bénéficiaire du marché.

L'ensemble de ces comités ainsi que les comités de suivi opérationnels sont décrits en annexe 3.

5.3. Service minimum attendu

Les exigences sont décrites précisément en §3.6 *Contraintes et exigences* et dans l'annexe dédiée : *Annexe des exigences*.

Le service minimum attendu sur les prestations du marché reprend les points suivants :

Une qualité de service

Le titulaire devra assurer, avec obligation de moyens ou de résultats, toutes les prestations pour lesquelles il est sollicité en veillant à conserver :

- *Le maintien du bon fonctionnement et du niveau de qualité de l'application ;*
- *Le respect des délais de livraison ;*
- *Le respect des coûts ;*
- *Le maintien à jour de la documentation et des livrables ;*
- *Le maintien du niveau de performance.*

Des méthodes expérimentées

- *L'utilisation de méthodes et d'outils adaptés au contexte ;*
- *La documentation technique, de livraison et d'installation à jour ;*
- *Le respect des normes communiquées ;*

- *Le pilotage et le suivi des prestations.*
- *Gestion des livraisons (versioning)*

Une gestion des demandes et des prestations

- *La gestion du portefeuille des demandes d'intervention ;*
- *La planification des prestations et le reporting auprès de l'EFS ;*
- *Un plan d'Assurance Qualité (PAQ)*

5.4. Conduite de projet

Le Titulaire sera tenu de mettre en place et de faire fonctionner un dispositif de conduite du projet adapté et au respect des engagements contractuels définis dans la convention de service. En particulier, ce dispositif permettra au titulaire de gérer ses équipes, et à l'EFS de suivre l'avancement des prestations en termes de charges, délais, coût, problèmes rencontrés et solutions mises en œuvre.

Dans ce cadre, le Titulaire devra notamment mener les tâches suivantes :

🔥 Coordination et contrôle de qualité

En relation avec l'EFS, le titulaire s'assure du respect et de l'application du Plan Qualité (cf. description détaillée du PAQ : 7.2. *Plan d'Assurance Qualité et SLA*). Le PAQ est à fournir par le titulaire et fait l'objet d'une validation conjointe avec l'EFS en phase d'initialisation du marché.

🔥 Suivi d'avancement

Le Titulaire rendra compte de façon périodique à l'EFS, de l'avancement des travaux. Le suivi des activités s'appuiera sur une déclinaison des tâches avec une précision permettant une réelle visibilité. Les comptes rendus de réunions sont à la charge du titulaire et comprennent la préparation, la participation et la rédaction. Une attention particulière sera apportée au reporting des projets et du marché (tableau de bord, météo projet, nombre d'incident, budget consommé...), (cf. description détaillée : *Annexe Comitologie*).

🔥 Livrables

Le Titulaire s'engage sur la cohérence d'ensemble de sa documentation tant par rapport à l'évolution fonctionnelle et technique, qu'en matière d'homogénéité d'ensemble (cf. Annexe : *Tableau récapitulatif des livrables*).

5.5. Méthodologie de travail

Le titulaire propose un cadre de travail qui vise à optimiser la conduite et la gestion des projets, ainsi le titulaire est également force de proposition et adaptable sur le choix des méthodologies à adopter pour chacun des projets. Les 2 modes de projets : **Cycle en V et Agile**, sont applicables et utilisés au sein de l'EFS (Cf. *Annexes Exigences : Exigences organisationnelles*).

5.6. Prestations techniques générales

Hébergement

Les bases de données opérationnelles constituées par les différents traitements sont hébergées sur l'infrastructure technique de l'EFS ou dans le Cloud. Plusieurs plateformes projet (DEV, TEST, QUALIF, PROD, etc.) sont mises à disposition par l'EFS et disposent des mêmes fonctionnalités pour permettre aux utilisateurs et administrateurs de procéder à des tests de fonctionnalités.

Il ne sera pas autorisé la copie de la base de données pour transmission au titulaire à des fins de diagnostic pour dysfonctionnement sauf demande explicite de l'EFS avec anonymisation des données.

5.7. Sécurisation des accès et des données

La sécurisation des données et des accès doit être garantie. Afin d'authentifier et d'identifier les personnes habilitées à accéder à l'application, l'accès doit être contrôlé par un identifiant et un mot de passe. Le mot de passe est choisi par un personnel habilité à la création de l'utilisateur et lui est communiqué.

En conséquence, le titulaire devra respecter les bonnes pratiques de développement les normes ANSII du moment, être de conseil et alerter l'EFS si les choix de développement ou déploiement ne

permettraient pas d'avoir une solution conforme aux RGS (Règles Générales de Sécurité définies par l'ANSSI).

Ce point est indiqué dans l'annexe 5 intégrant l'ensemble des exigences de sécurité des systèmes d'information auxquelles le titulaire devra être en conformité.

5.8. Disponibilité et performance des applications concernées

Les applications doivent permettre une utilisation fluide. Les indisponibilités doivent faire l'objet d'une information préalable, l'EFS aura la charge de cette communication.

La performance basée sur le temps de connexion à l'application, la dynamique d'enchaînement des écrans avec ou sans recherche de données et les recherches multicritères doit permettre une navigation confortable des utilisateurs. Le nombre d'utilisateurs simultanés possible doit être le plus adéquat possible pour assurer cette performance. La plateforme doit permettre un grand nombre de sessions simultanées.

Le nombre total d'utilisateurs potentiel est 9 000 en interne, plusieurs millions par an pour les applications Web.

En conséquence, le titulaire devra veiller lors de la rédaction des spécifications fonctionnelles à ce que les exigences de performances soient bien validées avec l'EFS, il devra utiliser son devoir de conseil et proposer les scénarios de développements les plus adaptés pour atteindre l'objectif défini par l'EFS.

6. Descriptifs détaillés des prestations attendues

6.1. Numérotation des Unités d'Œuvre

L'ensemble des Unités d'œuvre, tout lot confondu, est numéroté de la façon suivante (Cf. liste complète des UO dans le BPU) :

- L1 : Lot concerné (de 1 à 8 pour le numéro de lot)
- O21 : Numéro de l'UO

6.2. Poste 1 : Prestations de services

🔥 Lots concernés par les prestations du poste

Le poste 1 s'applique aux lots 1 ; 2 ; 3 ; 5 ; 6 et 8.

6.2.1. Consulting / Expertise fonctionnelle / Accompagnement sur l'utilisation des applications

N.B : cette prestation est soumise à obligation de moyens.

🔥 Objectifs du poste

Il s'agit de prestations d'expertises fonctionnelles sur les possibilités des progiciels de l'EFS. Les prestations sont réalisées sur un site de l'EFS ou à distance via une connexion sécurisée permettant la prise en main à distance. L'EFS exprime sa problématique, le titulaire propose une qualification de prestation décomposée en nombre Unités d'œuvre ainsi que le lieu de réalisation des prestations. L'EFS valide la proposition au regard de son besoin.

🔥 Exemples de demandes EFS

- Atelier d'analyse sur des problématiques métier de l'EFS (livrable : proposition d'une solution)
- Atelier d'aide à la formalisation des besoins du métier
- Diagnostic de faisabilité sur une problématique fonctionnelle

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire. L'EFS précisera l'objet de l'atelier avec les participants ainsi que le mode opératoire.

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont définis dans le bon de commande correspondant. Le délai de réception des livrables documentaires ne peut excéder 2 jours ouvrés.

🔥 Livrables

L-O21 : le prestataire fournit un compte rendu sur les questions posées et/ou complétera le document fourni par l'EFS :

- Compte rendu sur les questions posées et/ou complétera le document fourni par l'EFS
- Livrables synthèse des ateliers ou de la qualification du titulaire sur la demande :
 - Avis sur le fonctionnel & faisabilité technique
 - Description des actions pour répondre à la demande
 - Analyse des impacts sur le SI Relation Donneur de l'EFS
 - Estimation charge et budget
 - Rétroplanning : date de livraison/MEP
 - Proposition d'une solution
 - Descriptif d'architecture Technique de la plateforme

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|--|----------------------------|-------------------|
| Consulting/Expertises technico-fonctionnelle | La journée de prestation | L-O21 |

6.2.2. Réalisations Techniques (Accompagnement / Déploiement / Installation)

N.B : cette prestation est soumise à obligation de résultats.

🔥 Objectifs du poste

Le titulaire accompagne techniquement et/ou fonctionnellement l'EFS sur le déploiement des progiciels inclus dans le marché. Les prestations s'exécutent soit sur un Site de l'EFS ou à distance via une connexion sécurisée permettant la prise en main à distance. Les UO de prestations sont des multiples d'équivalents de demi-journée.

🔥 Exemples de demandes EFS

- Atelier de migration des environnements technique existants (livrable : descriptif d'architecture Technique de la plateforme, plan de migration)
- Installation des progiciels sur de nouvelles plateformes Technique. Les prestations seront réalisées sur la base d'un nombre de jours traduits en UO.
- Application des upgrades suite livraison de releases mineurs ou majeurs.

L'EFS fourni en entrée son besoin au titulaire qui propose en retour un devis comprenant le découpage du projet en nombre d'UO et le lieu d'exécution des prestations (sur site titulaire ou EFS). A l'acceptation de cette proposition par l'EFS, des dates seront planifiées et une organisation sera déclinée (*qui, quoi, comment, quand et où*).

Le titulaire fournit les prestations techniques accompagnées d'un livrable décrivant les actions détaillées qui ont été exécutées (copie d'écran, liste des tâches etc.).

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.

En complément du bon de commande, l'EFS précisera le périmètre de la prestation souhaitée

- Date souhaitée
 - Délai de réalisation
 - Date et heure d'accès aux systèmes de l'EFS
 - Compte d'accès autorisé pour le prestataire
 - Environnement concerné
 - Modalité d'exécution site/hors site
 - Le descriptif des tâches attendues
 - Confirme le livrable technique attendu suite validation préalable entre EFS et prestataire
- Exemples :
- Procédure d'exécution

- Copies d'écrans des actions réalisées
- Fourniture d'un CD avec les éléments techniques modifiés
- Modes opératoires associées

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont définis dans le bon de commande correspondant. Le délai de réception des livrables documentaires ne peut excéder 2 jours ouvrés.

🔥 Livrables

L-O22 : le prestataire confirme que sa prestation est réalisée et remet les livrables :

- Le Titulaire confirme que sa prestation est réalisée et remet les livrables demandées :

Exemples :

- PV d'installation
- PV de mise à jour
- Copie d'écran
- Liste de tâches
- ...

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|---------------------------|----------------------------|-------------------|
| Réalisations techniques | ½ journée | L-O22 |

6.2.3. Paramétrage des progiciels

N.B : cette prestation est soumise à obligation de résultats.

🔥 Objectifs du poste

Le titulaire réalisera des missions de paramétrages complets ou partiels d'une fonctionnalité à la suite d'une spécification fonctionnelle fournie par l'EFS. Ces prestations sont essentiellement réalisées dans les locaux du titulaire.

En entrée, l'EFS fourni une définition de besoin claire conforme à un document spécification type imposé par le titulaire. Ce document peut être co-rédigé via une UO si nécessaire.

🔥 Exemples de demandes EFS

L'EFS considère trois typologies de paramétrage :

- Paramétrage simple : impliquant peu d'acteurs (<5), peu d'étapes (<5) et peu de conditions (<3) (entre 0,5 et 1 journée de paramétrage)
- Paramétrage moyen : si un des critères précédents n'est pas respecté (Entre 2 et 3 jours)
- Paramétrage complexe : si au moins deux des critères précédents ne sont pas respectés (entre 4 et 5 jours)

Une mission de paramétrage complet comprend :

- Paramétrage des fonctionnalités
- Tests techniques
- Livraison
- Documentation de mise en production
- Retour sur recette
- Préparation à la mise en production
- Mise en production
 - Exécution par le titulaire sous contrôle des équipes de l'EFS
 - Assistance à la mise en production des équipes de l'EFS ou par un tiers désigné par l'EFS

Au regard du document de spécification complété par l'EFS, le titulaire propose en retour un devis comprenant le découpage du projet en nombre d'UO et le lieu d'exécution des prestations (sur site titulaire

ou EFS). A l'acceptation de cette proposition par l'EFS, des dates seront planifiées et une organisation sera déclinée (qui, quoi, comment, quand et où).¹

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.
En complément du bon de commande, l'EFS fournira le cahier des charges validé en interne et validé avec le titulaire via une UO.

Ce cahier des charges EFS validé comprendra :

- Une spécification générale de la fonctionnalité
- Liste des champs du workflow avec la précision pour chacune des entités paramétrées (celles existantes et celles qui sont nouvelles)
- Description des acteurs
- Description des groupes de droits
- Un jeu de tests

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont définis dans le bon de commande correspondant. Le délai de réception des livrables documentaires ne peut excéder 2 jours ouvrés.

Les opérations de vérifications des prestations sont définies en annexe 1 du présent document.

🔥 Livrables

Le prestataire réalise le workflow sur l'environnement de développement et paramètre les environnements techniques ou logiciels nécessaires. En termes de document associé, le prestataire fournit :

- Le document de spécifications de l'EFS complété ou modifié
- Les opérations spécifiques pour la mise en production
- La liste des tâches de paramétrages à réaliser pour la mise en production et l'utilisation
- Analyse des impacts sur le SI Relation Donneur de l'EFS
- Estimation charge et budget
- Rétroplanning : date de livraison/MEP
- Proposition d'une solution
- Descriptif d'architecture Technique de la plateforme
- Le prestataire confirme que sa prestation est réalisée et remet les livrables.

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|---------------------------|----------------------------|-------------------|
| Paramétrage des logiciels | ½ journée | L-O23 |

6.2.4. Développements Spécifiques

N.B : cette prestation est soumise à obligation de résultats.

🔥 Objectifs du poste

Cette prestation sera réalisée sur le site du titulaire et devra répondre aux besoins spécifiques de l'EFS non couverts par les logiciels. Elle fait suite à une étude de besoin instruite via l'UO de cette prestation. Le spécifique à réaliser correspondra à **un besoin complémentaire** et complétant les fonctionnalités standards. La solution est développée et réalisée par le titulaire dans ses locaux et avec les langages de développement validés par l'EFS.

Remarque : dans certains cas, la solution pourra être réalisée entre l'EFS et le titulaire. Chacune des parties de développements sera bien identifiée, conformément aux descriptions techniques validées entre l'EFS et le titulaire dans le cahier des charges.

Les prestations de développements sont décomposées en unités d'œuvres identifiées au bordereau de prix.

Ces unités d'œuvre de développements spécifiques comprennent :

- Rédaction des spécifications techniques

¹ Cf. ANNEXE 2 TABLEAU RECAPITULATIF DES LIVRABLES : Phase d'initialisation.

- Développement de la solution
- Présentation du développement
- Tests techniques
- Livraison en DEV
- Livraison des environnements de recette et qualification
- Préparation à la mise en production
- Mise en production
 - Exécution par le titulaire sous contrôle des équipes de l'EFS
 - Assistance à la mise en production des équipes de l'EFS ou par un tiers désigné par l'EFS

Au regard du besoin défini par l'EFS, le titulaire propose en retour un cahier des spécifications (**) reprenant le besoin de l'EFS, un devis comprenant le découpage du projet en nombre d'UO et le lieu d'exécution des prestations (sur site titulaire ou EFS). A l'acceptation de cette proposition par l'EFS, des dates seront planifiées et une organisation sera déclinée (*qui, quoi, comment, quand et où*).

(**) Le titulaire proposera un format pour le cahier des spécifications, celui-ci se valide au début du marché entre les deux parties dans le PAQ, l'EFS se réservera donc la possibilité d'y apporter des modifications de forme et de fond.

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.

En complément du bon de commande, l'EFS fournit le cahier des charges du développement spécifique qui a été validé avec le titulaire via les UO si nécessaire.

Ce cahier des charges EFS comprendra :

- L'usage du développement spécifique souhaité dans l'éco système EFS
- La technologie validée (OS, base de données, langage de développement)
- La description des fonctionnalités précises et détaillées

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont définis dans le bon de commande correspondant. Le délai de réception des livrables documentaires ne peut excéder 5 jours ouvrés.

🔥 Livrables

L-O24 : le prestataire développe le besoin sur son environnement ou sur l'environnement de DEV EFS. En termes de documents associés, le prestataire fournit :

- Le développement sur la DEV
- La procédure de paramétrage
- La procédure d'installation
- Les sources / codes source dans le gestionnaire de sources Azure DevOps
- Le document de spécifications de l'EFS complété ou modifié
- Les opérations spécifiques pour la mise en production
- La liste des tâches de paramétrages à réaliser pour la mise en production et l'utilisation
- Analyse des impacts sur le SI Relation Donneur de l'EFS
- Estimation charge et budget
- Rétroplanning : date de livraison/MEP
- Proposition d'une solution
- Descriptif d'architecture Technique de la plateforme

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|---------------------------|----------------------------|-------------------|
| Développement | ½ journée | L-O24 |

6.2.5. Recette dédiée à chaque outil

N.B : cette prestation est soumise à obligation de résultats.

🔥 Objectifs du poste

La prestation de recette est une partie intégrante d'un lot sur un outil. Le titulaire en est le responsable.

N.B : Cette prestation est indépendante des prestations de TRA objet du lot 4.

Le pilotage des recettes devra faire l'objet d'un suivi et d'une coordination rigoureuse avec les équipes de l'EFS et d'une communication régulière de l'avancement, notamment sous la forme de tableaux de bord et d'indicateurs de suivi et de complétude de la recette, à présenter lors des comités adéquats (cf. annexe comitologie jointe au DCE).

🔥 Exemples de demandes EFS

La phase de recette est exigée pour chaque outil du périmètre du titulaire et pour chaque réalisation, paramétrage et développement.

N.B : Une phase de pré-recette purement technique (tests unitaire / usine ; tests de non- régression ; tests de robustesse / stress tests ; tests de performance...) doit être réalisée par le titulaire en amont.

🔥 Modalités de déclenchement

La phase de recette est déclenchée après la phase de réalisation et avant livraison à l'EFS. Cette prestation ne peut pas faire l'objet d'une facturation spécifique supplémentaire.

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont définis dans le bon de commande correspondant. Le délai de réception des livrables documentaires ne peut excéder 5 jours ouvrés.

🔥 Livrables

Pour chaque réalisation, paramétrage et développement réalisés le titulaire fournit :

- Cahier de recette technique et fonctionnel
- Synthèse de l'avancement des tests

6.2.6. Mise en production (MEP)

N.B : cette prestation est soumise à obligation de moyens et de résultats.

🔥 Objectifs du poste

La prestation de mise en production est une partie intégrante d'un lot sur un outil. Le titulaire en est le responsable.

🔥 Exemples de demandes EFS

La mise en production est planifiée en coordination avec les équipes EFS (date et heure) à la suite des phases de recette.

En amont du lancement de la MEP le titulaire fournit :

- Test de la MEP
- Analyse d'impact sur le SI Relation Donneur de l'EFS
- Validation de la date, heure de la MEP et prévision de l'astreinte si nécessaire

🔥 Modalités de déclenchement

La mise en production est déclenchée et planifiée en coordination avec les équipes EFS (date et heure) à la suite de la validation de la phase recette. Cette prestation ne peut pas faire l'objet d'une facturation spécifique supplémentaire.

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont définis dans le bon de commande correspondant. Le délai de réception des livrables documentaires ne peut excéder 5 jours ouvrés.

🔥 Livrables

Dans le cadre de la mise en production :

- Analyse des impacts sur le SI Relation Donneur de l'EFS
- Estimation de charge

- Rétroplanning : date de livraison/MEP
- Condition de déroulement, horaires et astreinte éventuellement nécessaire pour la mise en production

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|-----------------------------|----------------------------|-------------------|
| Mise en production (9h-18h) | ½ journée | LX-O06 |
| Astreinte | ½ journée | LX-O07 |

Dans l'hypothèse d'une demande par l'EFS de la mise en place d'une astreinte pour une MEP, le titulaire imputera l'UO dédiée à l'astreinte dans le BPU.

6.2.7. Statistiques et tracking

N.B : cette prestation est soumise à obligation de résultats.

🔥 Objectifs du poste

Le titulaire est chargé de fournir, de mettre en œuvre et d'actualiser l'ensemble des informations de tracking liés aux outils dont il est responsable afin de permettre à l'EFS de disposer d'une visibilité sur les volumétries de trafic, d'interaction, performances et parcours utilisateurs.

🔥 Exemples de demandes EFS en lien avec les équipes de l'EFS et intervenant externe de l'outil de tracking Piano et outils de Tag manager

- Implémentation d'un plan de taggage sur nos sites et applications mobiles
- Recette de l'implémentation.
- Création de tickets d'anomalies ou évolution
- Traitement des tickets ...

🔥 Modalités de déclenchement

La prestation de tracking est une partie intégrante d'un lot sur un outil, et ne peut donc pas faire l'objet d'une facturation spécifique supplémentaire.

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont définis dans le bon de commande correspondant.

🔥 Livrables

Livrables de statistiques et tracking : informations synthétisées sous la forme de tableaux de bord avec des éléments graphiques (management visuel).

6.3. Poste 2 : Maintien en Condition Opérationnelle, Tierce Maintenance Applicative et Supervision Applicative

🔥 Lots concernés par les prestations du poste

Le poste 2 s'applique aux lots 1 ; 2 ; 3 ; 5 ; 6 et 8.

6.3.1. Maintien en Condition Opérationnelle (MCO)

N.B : cette prestation est soumise à obligation de moyens.

🔥 Objectifs du poste

La prestation de Maintien en Condition Opérationnelle permet la prise en compte par le titulaire des demandes d'actions préventives planifiées et non planifiées de l'EFS et aussi d'actions correctives. Ce sont des prestations facturées au consommé en nombre de tickets.

Chaque intervention est systématiquement déclenchée ou planifiée par l'EFS. Pour chaque intervention (*planifiée ou non planifiée*) le cumul du temps passé (**consommation de tickets**) par le titulaire ne peut pas dépasser un cumul de 2 jours, au-delà d'une estimation de 2 jours, le prestataire doit obtenir un accord écrit de l'EFS.

| Mode de déclenchement | Mode de demande | Champs d'action |
|---|--|--|
| Action non planifiée suite demande de l'EFS | Téléphone, messagerie instantanée, mail, ticket avec confirmation de la prise en compte par le titulaire et validation par EFS | Actions d'exploitation non planifiées nécessaires pour une continuité de service |
| Action planifiée suite demande de l'EFS | Demandes par mail messagerie instantanée, ou tickets validées par le contact identifié coté EFS planifiées dans le temps avec une évaluation du temps nécessaire | Actions d'exploitation planifiées nécessaires pour une continuité de service |

Le titulaire est responsable de la vérification de l'installation à la suite de l'identification de dysfonctionnement ou d'opérations de vérifications récurrentes validées entre l'EFS et le prestataire. Ces opérations de support à la production dites MCO sont donc soit préventives ou correctives, le périmètre est limité sur les progiciels/modules et non sur l'usage des progiciels/modules eux-mêmes

Exemple de MCO : Changement de paramétrage technique du serveur

Liste non-exhaustive des actions correctives connues selon la nomenclature EFS :

- Dysfonctionnement de l'application remonté par les utilisateurs
- Problèmes de connexion
- Impossibilité d'affichage
- Impossibilité de valider une opération
- Lenteur d'affichage
- Problème de terminaison d'action
- Applications non accessibles
- Blocage application, erreur base de données

Liste non-exhaustive des actions préventives

- Volumétrie des tables
- Purge des tables
- Vérification du fonctionnement du portail
- Traitement des logs
- Analyse des logs (échec d'envoi des emails)
- Audit des modules
- Exploitation des serveurs, (*pour toute l'administration système du produit, le titulaire doit faire un suivi rigoureux du fonctionnement*). Les interventions importantes du titulaire (modification des droits, des propriétés, etc., ne pourront se faire qu'avec l'accord formel de l'EFS
- Administration des applications. Le titulaire doit effectuer le suivi nécessaire au bon fonctionnement des applications et faire les demandes correspondantes aux administrateurs système concernés
- Le suivi et l'installation des correctifs et nouvelles versions (Une version majeure au maximum tous les deux ans, à la demande de l'EFS).
- Le titulaire fera un suivi des évolutions (correctifs et versions) du produit et avertira l'EFS des évolutions nécessaires (suivi correctif et préventif).

Liste non-exhaustive des actions récurrentes ou planifiées

- Aide à la mise en production release mineure
- Aide à la mise en production release majeur
- Aide à la mise en production release corrective

L'UO comprend systématiquement en tant que livrable et indicateurs de suivi d'activité MCO

- Une demande de l'EFS déclenche l'ouverture d'un ticket

- La création d'un ticket sur le portail du prestataire (ou de l'EFS) déclenche la prise en compte du ticket
- La prise en compte de l'appel par le prestataire avec un mail de confirmation sous GTI applicable
- Le traitement de l'appel selon urgence (voir ci-dessous) ou en fonction d'un planning défini et validé entre l'EFS et prestataire
- Le compte rendu du traitement d'exécution
- La clôture de l'appel et le consommé en nombre de tickets

Ces prestations s'appuieront sur le catalogue des actions citées ci-dessus qui sera validé et enrichie entre l'EFS et le titulaire au fil du temps en particulier lors des réunions de gouvernance.

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire dans lequel il sera fait mention du nombre de tickets commandés.

Pour chaque appel d'intervention de l'EFS, le titulaire qualifiera et informera l'EFS de son estimation du nombre de tickets nécessaire pour réaliser la demande. L'EFS confirmera alors sa validation d'exécution.

Chaque Appel consommera au minimum 1 ticket, en cas de résolution complexe qui amènerait à une consommation par le titulaire d'un nombre de tickets équivalent à plus de 2 jours, une confirmation et validation de la poursuite des activités par l'EFS est obligatoire.

Les actions liées à la TMA sont sollicitées par l'EFS avec, le cas échéant et à la suite de l'accord des 2 parties, le support d'un outil de gestion de ticketing Azure DevOps.

🔥 Délais de réalisation

Le titulaire doit intervenir dès réception de la demande (ticket, mail, appel...), les jours ouvrés entre 8h00 et 18h00.

Les délais de Maintien en Condition Opérationnelle sont définis au paragraphe 6.3.4 du présent chapitre.

L'ensemble des autres traitements, les montées de version, les opérations techniques doivent donc être effectuées en dehors de ces plages horaires, sauf demande de l'EFS.

🔥 Livrables

À la suite de son intervention, le titulaire fournit un compte-rendu des opérations de MCO effectuées.

- Ouverture de la demande
- Qualification et estimation du nombre de tickets nécessaire
- Support de confirmation d'ouverture et de prise en charge
- Support de confirmation de réalisation
- Support de confirmation de fin de réalisation
- Clôture de la demande
- Fourniture d'éventuelles documentations pour explication et passage en CAB* EFS
- (CAB Comité des changements)
- Autre document défini dans le PAQ (constitution d'un socle documentaire)
- Suivi de gestion des tickets via l'outil dédié (reporting/KPI : nombre de ticket, budget consommé, temps mobilisé ...)
- Compte-rendu des opérations de MCO effectuées

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|--------------------------------------|----------------------------|-------------------|
| Maintien en Condition Opérationnelle | 0.25 jour (ticket) | L-O30 |

6.3.2. Tierce Maintenance Applicative (TMA)

N.B : cette prestation est soumise à obligation de moyens.

🔥 Objectif du poste

Cette prestation de Tierce Maintenance Applicative permet la prise en compte par le titulaire des appels de dysfonctionnements qui ne sont pas pris en compte par la maintenance applicative des éditeurs, qui ne sont pas du périmètre des actions de MCO et qui sont directement liés aux choix de paramétrage et d'utilisation des modules du progiciel par l'EFS.

Chaque intervention est systématiquement déclenchée ou planifiée par l'EFS.

🔥 Exemples de demande de TMA

- Un bug fonctionnel non pris en compte par la maintenance du progiciel
- Evolution de paramétrage demandé par l'EFS
- Questions réponses suite incompréhension d'un fonctionnement
- Adaptation du paramétrage

L'UO comprend systématiquement en tant que livrable les indicateurs de suivi d'activité TMA

- L'appel de l'EFS déclenche l'ouverture d'un ticket par le titulaire
- La création d'un ticket sur le portail du prestataire (ou de l'EFS) déclenche la prise en compte du ticket
- Le traitement de l'appel selon urgence (voir ci-dessous) ou en fonction d'un planning défini et validé entre l'EFS et prestataire
- Le compte rendu du traitement d'exécution
- La clôture de l'appel et le consommé en nombre de tickets

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire dans lequel il sera fait mention du nombre de tickets commandés.

Pour chaque appel d'intervention de l'EFS, le titulaire qualifiera et informera l'EFS de son estimation du nombre de tickets nécessaire pour réaliser la demande. L'EFS confirmera alors sa validation d'exécution.

Chaque Appel consommera au minimum 1 ticket, en cas de résolution complexe qui amènerait à une consommation par le titulaire d'un nombre de tickets équivalent à plus de 2 jours, une confirmation et validation de la poursuite des activités par l'EFS est Obligatoire.

Les actions liées à la TMA sont sollicitées par l'EFS avec, le cas échéant et à la suite de l'accord des 2 parties, le support d'un outil de gestion de ticketing à définir.

🔥 Délais de réalisation

Le titulaire doit intervenir dès réception de la demande (ticket, mail, appel), les jours ouvrés entre 9h00 et 19h00.

Les délais de Tierce Maintenance Applicative sont définis au paragraphe 6.3.4 du présent chapitre.

🔥 Livrables

À la suite de son intervention, le titulaire fournit un compte-rendu des opérations de Tierce Maintenance Applicative effectuées.

- Ouverture de la demande
- Qualification et estimation du nombre de tickets nécessaire
- Support de confirmation d'ouverture et de prise en charge
- Support de confirmation de réalisation
- Support de confirmation de fin de réalisation
- Clôture de la demande
- Fourniture d'éventuelles documentations pour explication et passage en CAB² EFS
- Autre document défini dans le PAQ (constitution d'un socle documentaire)
- Suivi de gestion des tickets via l'outil dédié (reporting/KPI : nombre de ticket, budget consommé, temps mobilisé ...)

Compte-rendu des opérations de TMA effectuées

² CAB : Comité des changements.

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------|
| Tierce maintenance applicative | 0.25j (ticket) | L-O32 |

6.3.3. Supervision applicative

N.B : cette prestation est soumise à obligation de moyens.

🔥 Objectifs du poste

Cette prestation d'infogérance doit permettre de surveiller les applications développées dans le cadre du présent marché ou ses prédécesseurs. Le titulaire doit superviser l'application et faire remonter les alertes aux équipes EFS avec un plan de résolution si problème identifié. Une proposition d'action est jointe à l'alerte avec une notion de gravité ou d'urgence.

L'UO comprend systématiquement en tant que livrable et indicateur de suivi d'activité les rapports et toutes annexes transmis régulièrement à l'EFS (périodicité à définir).

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire dans lequel il sera fait mention du nombre de tickets commandés. Elle peut être déclenchée par validation d'un PV de mise en production dans le cadre d'un projet. Les actions de résolutions des alertes entrent dans le cadre des UO de TMA ou de MCO selon les cas.

🔥 Modalités d'exécution

Le titulaire assure la supervision :

- De 8h à 20h, du lundi au vendredi ;
- Ou dans des cas particuliers en 24/7 (applications critiques, périodes sensibles dans le cadre des activités EFS)

Le choix de la formule sera fait exclusivement par l'EFS et après concertation avec le titulaire, en fonction des applicatifs ou développements à suivre.

🔥 Livrables

Rapport régulier sur le bon fonctionnement et la performance de l'application permettant sa supervision.

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|--|-------------------------------------|--------------------|
| Supervision applicative entre 08h00 et 20h00 | 1 journée | Rapports réguliers |
| Supervision applicative en 24/7 | Au forfait pour une durée à définir | Rapports réguliers |

6.3.4. Modalités d'exécution des prestations de MCO et TMA

Pour rappel, les prestations de MCO/TMA se rapportent à toutes les actions nécessaires pour garantir la disponibilité des applications incluent dans le marché.

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition de l'EFS les moyens et outils de communication (à définir au lancement du marché) permettant l'accès immédiat de plusieurs interlocuteurs au service d'assistance. Il examine les problèmes techniques relevés par les utilisateurs et fournit, dans les plus brefs délais, la solution pour les résoudre ou une solution de contournement.

Règles de fonctionnement des prestations MCO/TMA

- Une permanence du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et accessible par le(s) responsable(s) de l'administration des progiciels et des modules côté EFS.
- Les activités de MCO/TMA sont assurées depuis les locaux du titulaire.
- Les activités de MCO/TMA sont facturées au nombre de tickets consommés. L'EFS estime une consommation minimale de tickets. Seules les UO consommées seront facturées par le titulaire qui devra fournir un suivi mensuel du consommé des tickets en fin de mois avec les numéros de ticket.
- Les hypothèses retenues sont : 50 tickets (0,25 jour) par mois.
- Les tickets de MCO ou TMA créés par l'EFS sur le portail défini seront pris en compte par le titulaire conformément aux dispositions du PAQ (cf. §7.2) (ouverture de l'appel et début de prise en charge). Les délais de qualification de l'anomalie, de son niveau de gravité et de proposition d'un plan d'action sont fixés à compter de la prise en compte de l'appel. Chaque anomalie sera aussi caractérisée par la DSI EFS en Bloquante, Majeure ou Mineure et le délai de résolution en fonction de la gravité.
- La résolution d'une anomalie quel que soit l'environnement se fera toujours avec l'accord de l'EFS.

Matrice de décision proposée

| Impact Solution | Fonction Critique | Fonction Importante | Fonction Mineure |
|----------------------|-------------------|---------------------|------------------|
| Pas de contournement | Bloquante | Majeure | Mineure |
| Contournement | Majeure | Mineure | Mineure |

Outil de « ticketing »

L'EFS a mis en œuvre un outil de suivi des opérations de maintenance. Le choix de l'utilisation de l'outil du titulaire ou de l'EFS se fera lors de la phase d'initialisation du marché.

Dans le cas où l'outil du titulaire est utilisé, il doit être accessible à l'ensemble des interlocuteurs désignés par l'EFS.

Le titulaire intègre au sein de ce système d'information :

- La gestion des actions correctives ;
- La gestion des actes de maintenance évolutive ;
- La gestion des actes de maintenance adaptative ;
- La gestion des interventions dans le cadre du MCO et de la TMA.

IMPORTANT

Le système de gestion et de suivi des opérations de maintenance doit être fonctionnel et accessible par les interlocuteurs de l'EFS dès la prise en maintenance de l'application par le titulaire.

Le système de gestion ticketing mis en œuvre par ou avec le titulaire doit permettre aux personnes désignées par l'EFS de suivre la résolution des demandes.

Le titulaire doit être en mesure d'informer l'EFS, notamment au travers des indicateurs suivants :

- Date de prise en compte de la demande par le titulaire ;
- Nom de la personne ayant pris en compte la demande ;
- Date de livraison prévue de l'acte de maintenance (correction, évolution ou adaptation) ;
- Statut de l'acte de maintenance ;
- Durée effective de traitement de l'acte de gestion par le titulaire.

Tous les mois, le titulaire fournit un rapport récapitulatif des demandes, des livraisons des correctifs, des évolutions ainsi que leur statut.

Liste des activités en dehors du périmètre de ce marché

Sont exclues du marché les activités suivantes :

- Le monitoring des traitements quotidiens sur infrastructure de l'EFS
- Le suivi des sauvegardes quotidiennes sur infrastructure de l'EFS
- L'exécution d'une restauration à partir d'une sauvegarde sauf si demande explicite de l'EFS
- Le redémarrage des serveurs sauf si validation explicite de l'EFS
- Le redémarrage des bases Oracles/SQL server etc.
- Le redémarrage des applications sauf si validation explicite de l'EFS
- L'installation sans validation de l'EFS d'une application

6.4. Poste 3 : Prestations destinées aux équipes SI et aux utilisateurs de l'EFS

🔥 Lots concernés par les prestations du poste

Le poste 3 s'applique à l'intégralité des 8 lots du marché.

6.4.1. Formations et accompagnement à la conduite du changement

N.B : cette prestation est soumise à obligation de moyens.

🔥 Objectifs du poste

Afin d'assurer de la bonne transition technologique et fonctionnelle auprès de ses équipes, l'EFS souhaite pouvoir faire former ses équipes et les accompagner dans les évolutions des outils.

Le titulaire fournira les formations nécessaires en lien avec les progiciels acquis par l'EFS. Les formations se dérouleront majoritairement sur un des sites de l'EFS. Il pourra toutefois être demandé au titulaire de faire des formations à distance, en virtuel pour présenter par exemple des évolutions fonctionnelles ou des paramétrages particuliers.

Pour les formations à l'usage de modules standards du marché de plus de 1 à 2 jours (exemple : SharePoint administrateur, etc.), des formations sur des machines virtuelles (VM) du prestataire pourront être réalisées. Pour des apprentissages standards sur des modules standards, le titulaire devra être en mesure de proposer une offre comprenant des supports E-learning.

Dans le cas où la formation se déroule sur des machines virtuelles « en mode Cloud ». Les utilisateurs de l'EFS auront accès à ces VM durant le déroulement des formations (notamment via internet) et éventuellement pendant les 30 jours qui suivent leurs réalisations.

Session de 4 à 10 personnes

| | profil EFS | Sur site O99S | A distance O99D |
|---------------------------------------|---------------------------|---------------|-----------------|
| Formation Action application | Utilisateurs avancés | X | X |
| Formation technique | Equipe DSI | X | X |
| Formation présentation fonctionnalité | Utilisateurs des produits | X | X |

La prestation couvre :

- Des formations adaptées aux spécificités et usages métier des outils
- Des formations spécifiques destinées à l'équipe DSI :
 - Techniques : sécurité, RGPD...
 - Transfert de compétences

En complément des actions de formation, l'EFS souhaite pouvoir solliciter ponctuellement le titulaire pour des actions d'accompagnement auprès de ses utilisateurs (exemples : coaching, « floor walking », atelier de démonstration, Webinaire ...).

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.

🔥 Délais de réalisation

Les délais de réalisation sont indiqués dans le bon de commande correspondant.

🔥 Livrables

- Eléments logistiques (invitations)
- Contenu pédagogique (support papier et/ou électronique)
- Le Titulaire réalise/anime la formation
- Liste de présence
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de formation individuelle

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|--|----------------------------|-------------------|
| Formations et accompagnement à la conduite du changement - Le candidat fournit son offre/catalogue de formation (cf. RC et CCAP) | ½ journée | LX-O13 |

6.4.2. Pilotage, animation et suivi de l'exécution du marché et des prestations

N.B : cette prestation est soumise à obligation de résultats.

🔥 Objectifs du poste

Cette prestation vise à permettre à l'EFS d'avoir une visibilité régulière et détaillée du marché et des prestations du marché au travers des différentes instances de comitologie.

🔥 Exemples de demandes EFS

Cette prestation est incluse dans le cadre du suivi global du marché (Cf. Annexe 3 Comitologie : Comités de marché).

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est demandée et planifiée lors de la phase d'initialisation, et ce en fonction de la durée du projet/prestation et des types et du nombre d'instance de comitologie jugées nécessaires. De façon exceptionnelle une demande ad-hoc peut être faite.

🔥 Délais de livraison

Les délais de livraison sont validés lors de la phase d'initialisation.

🔥 Livrables

Le prestataire est tenu d'assurer : la production, la fourniture, l'actualisation des outils et informations de suivi nécessaires au bon déroulement des différents comités de suivi, et selon le niveau du comité considéré (Cf. Annexe Comitologie) :

- Logistique opérationnelle : envoi des invitations, outil de réunion en ligne
- Documentation opérationnelle de suivi : support de réunion, tableaux de bord, management visuel ...
- Animation de la réunion
- Compte rendu et actualisation du plan d'actions

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|--|----------------------------|-------------------|
| Pilotage, animation et suivi de l'exécution du marché et des prestations (comités) | ½ journée | LX-O14 |

6.4.3. Veille fonctionnelle, technologique et innovation

N.B : cette prestation est soumise à obligation de moyens.

🔥 Objectifs du poste

L'EFS souhaite pouvoir disposer d'un apport d'informations de veille régulière de la part du titulaire dans le cadre des outils et solutions utilisés par l'EFS sur :

- des évolutions et/ou innovations techniques et fonctionnelles (incrémentale ou de rupture)
- des évolutions d'usages et de pratiques
- les tendances du marché et/ou les évolutions de la stratégie et des offres des éditeurs

Le titulaire apporte son devoir de conseil à l'EFS sur l'ensemble de ces éléments, et produit régulièrement des recommandations de nature à lui permettre d'optimiser sa stratégie, ses activités, son efficacité opérationnelle et financière.

🔥 **Exemples de demandes EFS**

- Présentation des dernières tendances liées à une technologie digitale innovante (ex. Intelligence Artificielle, Informatique Quantique...)
- Apport d'éclairage sur une nouvelle fonctionnalité proposée par un éditeur dans son outil digital
- ...

🔥 **Modalités de déclenchement**

Cette prestation s'intègre dans le devoir de conseil du titulaire. Celle-ci ne peut pas faire l'objet d'une facturation spécifique supplémentaire.

🔥 **Délais de livraison**

Cette prestation est apportée par le titulaire régulièrement en fonction des actualités des outils et technologies du marché.

🔥 **Livrables**

- Support d'information et/ou présentation fournie et effectuée auprès de l'EFS.

6.5. Poste 4 : Prestation spécifique UX-UI

🔥 **Lots concernés**

Le poste 4 s'applique aux lots 1, 2, 3 et 8.

6.5.1. UX-UI

N.B : cette prestation est soumise à obligation de moyens.

🔥 **Objectifs du poste**

Cette prestation vise à assister l'EFS sur les aspects UX-UI dans la gestion, la conception et l'évolution de ses outils digitaux.

L'EFS est à la recherche constante d'amélioration et d'optimisation de l'expérience donneur et utilisateur : en interne (Lot 8) et à destination du grand public (Lot 1, 2 et 3).

En ce sens l'approche méthodologique UX-UI devra permettre à l'EFS de répondre aux attentes et besoins des utilisateurs.

Les prestations de UX-UI devront être réalisées dans le respect de la charte graphique EFS et en coordination avec :

- L'Agence de communication responsable de la charte graphique EFS
- Les autres titulaires responsables des aspects UX-UI pour les autres outils digitaux (notamment site institutionnel EFS)

Il est attendu du titulaire :

- Une connaissance du CMS Drupal
- Une connaissance sur les règles d'accessibilité RGAA voire expertise si besoin de faire un audit d'accessibilité site et application

🔥 **Exemples de demandes EFS**

- Refonte ou création de pages, site et appli mobile : parcours, gabarits sous forme de wireframe et logigrammes, prototypages
- Rédaction des spécifications fonctionnelles
- Audit graphique et ergonomique en tenant compte de l'accessibilité
- Recommandations, étude de la concurrence pour partager les bonnes pratiques
- Eléments de charte graphique et éditoriale
- Recette des livrables : rédaction du cahier de recette et recette graphique
- Présentation d'une arborescence cible qui positionne l'EFS comme un établissement intégré avec un accès optimisé aux contenus aussi bien nationaux que régionaux et répondant aux standards UX-UI

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.

🔥 Délais de livraison

Les délais de réalisation sont indiqués dans le bon de commande correspondant.

🔥 Livrables

Exemple de livrables :

- CJM, Personae
- Prototypes/Wireframes/Userflows
- Synthèse entretiens qualitatifs et quantitatifs
- ...

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

| Description unité d'œuvre | Éléments de quantification | Livrables majeurs |
|---------------------------|----------------------------|-------------------|
| UX-UI | ½ journée | L-O101 |

7. Organisation des prestations

7.1. Lieux d'exécution du marché

Les prestations des postes concernés pourront être réalisées, dans les locaux de l'EFS, principalement :

- Au siège national à Saint Denis (93)
- Ou dans les régions
- Dans les locaux du titulaire

Les prestations des postes de TMA/MCO seront principalement réalisées dans les locaux du titulaire.

La phase de réversibilité pourra se dérouler dans les locaux de l'EFS (principalement Saint-Denis) et ou lors de sessions distantes.

Les prestations réalisées chez le titulaire se font par un accès à distance via VPN à un ou plusieurs postes (physiques ou virtuels) de l'EFS en passant via un portail, de type Wallix, ou autre accès à distance sécurisé qui gérera la sécurité et qui pourra réaliser des enregistrements numériques de tout ou partie des actions réalisées par le titulaire.

Les installations et les mises à jour des postes à distance sont à la charge de l'EFS.

7.2. Plan d'Assurance Qualité et SLA

Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) consiste pour l'EFS et le Titulaire à définir conjointement toutes les actions nécessaires à la prise en charge de l'ensemble des prestations que le Titulaire peut être amené à réaliser, et ce, pour en assurer la réussite, dans les meilleures conditions de qualité de service, d'efficacité et de coût, en conformité avec les mesures de sécurité, de sauvegarde des données et de contrôle imposé par l'EFS. Le titulaire initie le plan qualité revu et validé conjointement avec l'EFS en vue de son application pendant toute la durée du présent marché.

Il pourra être amendé sur accord expresse des parties sans qu'il soit nécessaire de formaliser un avenant.

Les prestations de chaque lot seront réalisées conformément à un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) couvrant tous les aspects des prestations (organisation, matériel, mesures et essais, traitement, sauvegarde et archivage des données, rédaction de documents, non-conformités...). Ce PAQ est le premier document à valider par l'EFS. Ce document est diffusé à l'EFS pour validation 5 jours après la réception, par le titulaire, de la commande du premier contrat subséquent et ce document est revu annuellement.

Le PAQ précise en outre :

- a) L'interlocuteur opérationnel de l'EFS
- b) L'organigramme de la société,

- c) L'organisation mise en place à distance et pendant les interventions sur le site,
- d) La méthodologie de suivi des demandes de l'EFS.
- e) Les procédures et modes opératoires relatifs aux différentes phases de chaque opération (accès au réseau, administration ...).
- f) La gestion documentaire
 - Type de document
 - Lieu de stockage
 - Gestion du versioning
- g) L'accès à un outil de ticketing (EFS et/ou titulaire) pour
 - Déclarer les appels suite défauts rencontrés
 - Suivi des appels
 - Suivi des livraisons
 - Suivi des consommés
- h) Définition du SLA

Le titulaire devra proposer ses SLA conformément aux exigences présentes dans le CCTP, elles sont susceptibles d'être adaptés conjointement entre l'EFS et le titulaire.

SLA Maintenance Corrective

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximums du tableau ci-dessous en fonction de l'analyse de l'anomalie et de la qualification du niveau de gravité par l'EFS.

| Qualification Anomalies | Bloquante | Majeure | Mineure |
|--|-------------|-------------------|---------------------------------------|
| Délai prise en charge | <= 1 heure | <= 0,5 jour ouvré | <= 3 jours ouvrés |
| Délai de résolution (mise à disposition du contournement ou d'un correctif définitif) | <= 4 heures | <= 2 jours ouvrés | Selon planning à définir de gré à gré |

SLA Maintenance Evolutive

Le PAQ explicite la manière dont le titulaire maîtrise la sous-traitance éventuelle et en particulier comment il s'assurera que les sous-traitants respectent les prescriptions que lui fixe le présent marché.

Le détail du niveau de priorité est déterminé et validé entre l'EFS et le titulaire lors de la phase d'initialisation du marché et est inscrit dans le PAQ.

L'EFS se réserve la possibilité de faire procéder à tout moment auprès du titulaire à des audits qualité sur la base du PAQ et des autres documents de référence. L'ensemble de ces documents doit donc être consultable.

8. Réversibilité et transfert des acquis en fin de marché

🔴 Généralités

En complément du transfert de compétences qui se déroulent à chaque fin de réalisations, cette prestation a pour but d'organiser en fin de marché un transfert de connaissance du titulaire aux personnels désignés par l'EFS ou tout autre tiers désigné par celui-ci.

Le titulaire assure, sur demande de l'EFS et sur un temps imparti, une totale réversibilité de l'ensemble des prestations de maintenance de l'application ou du groupe d'applications concerné aux équipes de l'EFS ou à celles proposées par lui (autre prestataire). Il s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

Cette prestation de réversibilité comprend à minima les activités suivantes :

L'organisation de sessions de travail sur les domaines suivants :

- L'architecture applicative ;
- L'architecture technique ;
- L'ensemble des outils développés autour de l'application ;
- La description de l'organisation de la documentation de référence ;

- L'assistance technique pendant une période permettant la prise en charge de la maintenance applicative par l'EFS ou par une personne désignée.

On distinguera :

- **Réversibilité entrante (initialisation)**

Le titulaire devra reprendre l'historique auprès des prestataires et des équipes présentes au démarrage de la prestation :

- Prise de connaissance de la documentation
- Montée en compétence suffisante pour la compréhension du contexte et des enjeux de l'EFS sur sa stratégie et ses usages digitaux ainsi que ses pratiques des outils du présent marché
- Reprise éventuelle des outils / Rites et Rythmes pour le pilotage des projets et prestations
- Rétro- engineering le cas échéant pour les parties les moins documentées
- Durée réversibilité est à déterminer conjointement entre le titulaire sortant et l'EFS

- **Réversibilité sortante**

La mise en place d'une réversibilité sortante devra être réalisée :

- Accompagnement de la montée en compétence des personnes entrantes sur les outils et l'organisation mise en place pour la gestion de ces derniers,
- Livraison d'une documentation à jour
- Prise de connaissance par le titulaire entrant de la documentation et des contacts en place chez le titulaire sortant pour la gestion des prestations et des projets liés aux outils
- Accompagnement de la montée en compétence des personnes entrantes sur les activités et les projets liés aux outils
- Accompagnement de la montée en compétence des personnes entrantes sur les éventuels Rites et Rythmes pour le pilotage des projets et des prestations
- La durée de réversibilité est à déterminer conjointement entre le titulaire sortant et l'EFS

N.B : La réversibilité sortante pourra être prolongée au-delà de l'échéance du marché et tant que de besoin dans le respect du CCAP.

🔥 **Modalités de déclenchement**

Cette prestation n'est pas déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.

🔥 **Modalités d'exécution**

Le transfert de connaissance se déroule dans les locaux de l'EFS ou par session distante avec accord de l'EFS.

La méthodologie d'exécution proposée par le titulaire dans son plan de transfert devra être acceptée et validée par l'EFS.

Deux mois avant la fin du marché l'EFS informera le titulaire de sa volonté d'organiser le transfert de connaissance, le titulaire disposera d'un délai de 14 jour ouvré pour proposer la méthodologie d'exécution de la prestation de transfert. Le plan de transfert fera l'objet d'un accord sous 14 jours ouvrés par l'EFS.

Pendant toute la période de réversibilité, les niveaux de services exigés dans le CCTP, PAQ, SLA, restent opposables au titulaire.

🔥 **Délais de réalisation**

La prestation de réversibilité doit être réalisée dans le délai convenu entre l'EFS et le titulaire.

Les dispositions du présent CCTP survivront au terme ou à la résiliation de ce dernier pour les besoins, le cas échéant de la finalisation des opérations de réversibilité.

🔥 **Livrables**

Le plan de transfert présentant la méthodologie de transfert de connaissance (Thèmes abordés, Planning, livrables...)

Bilan de fin de marché est un document qui permet de s'assurer de la réalisation de toutes les actions et décisions issues de différentes demandes, commandes et réunions prévues dans ce marché. Il marque la fin du marché.

9. Annexes

- Annexe 1 : Modalités de vérification des prestations
- Annexe 2 : Tableau récapitulatif des livrables

ANNEXE 1 – MODALITES DE VERIFICATION DES PRESTATIONS

Modalités de vérification des prestations des postes

Il s'agit de toutes livraisons/installations de modules standards ou de solutions développées à la suite de la validation d'un cahier des charges.

ETAPE 1: Admission de la livraison et/ou installation

- Cas des livraisons sans installation du titulaire

Le titulaire établit un procès-verbal de livraison signé par l'EFS, dans le délai de cinq (5) jours ouvrés pour attester de la réception de l'objet attendu (module, installation, développement, etc.).

- Cas des livraisons avec installation réalisée par le titulaire

Le titulaire établit un procès-verbal de Livraison signé par l'EFS, dans le délai de cinq (5) jours ouvrés pour attester de la réception de l'objet attendu (module, installation, développement, etc.).

À la suite de la réception, l'EFS procède à la vérification de la livraison et/ou installation dans le délai de cinq (5) jours ouvrés et établit un procès-verbal de livraison et/ou installation (avec ou sans réserve).

L'admission de la livraison et/ou installation est prononcée par la transmission par tout moyen du PV signé par l'EFS. L'admission ainsi prononcée déclenche le début de l'étape 2.

ETAPE 2: La Vérification d'Aptitude (VA)

L'étape de Vérification d'Aptitude (aptitude au bon fonctionnement avant une mise en production; aptitude à répondre aux besoins exprimés dans le ou les cahiers des charges initiaux) est réalisée par l'EFS, elle consiste à réaliser deux catégories d'activités différentes.

- Une recette technique est effectuée afin de vérifier que le produit livré et/ou installé est techniquement conforme sur toute la chaîne de processus.
- Une recette fonctionnelle avec la maîtrise d'ouvrage qui contrôle l'aspect fonctionnel du produit (notamment à partir de scénarios préétablis, qui valident le bon fonctionnement du logiciel livré, à minima sur les fonctions essentielles à l'activité menée).

Cette étape se fera sur un environnement de validation (recette provisoire) et pourra être suivie par une période de validation sur un environnement de préproduction (recette définitive).

La VA est réalisée dans un délai compris entre une semaine et deux mois à compter de l'admission de la livraison. Ce délai sera précisé au titulaire dans chaque cahier des charges. Aussi cette durée pourra être prolongée en fonction de la durée de résolution des anomalies relevée lors de cette recette.

La Vérification d'Aptitude est considérée comme terminée lorsque :

- Toutes les documentations sont finalisées et approuvées par l'EFS ;
- Tous les scénarios de test donnent les résultats attendus ;
- Les tests et audits de sécurité ont été réalisés ;
- L'installation du logiciel est effectuée ;
 - Sur le serveur de la base de données et/ou sur le serveur applicatif, par ou avec le titulaire en présence de l'EFS à partir de la documentation fournie par le titulaire.
 - Sur le poste client, le premier poste est installé par ou avec le titulaire en présence de l'EFS. Une fois que le premier poste fonctionne, les autres postes sont installés à partir de la documentation du titulaire.

Pour valider cette étape, l'EFS établit un procès-verbal de Vérification d'Aptitude (avec ou sans réserve). Seule la déclaration d'aptitude prononcée par la transmission par tout moyen du PV d'aptitude déclenche le début de l'étape 3.

ETAPE 3 : La Vérification de Service Régulier (VSR)

Si la VA se déroule correctement et est validée, l'EFS procède alors à la mise en service opérationnel (mise en production). Une période de Vérification de Service Régulier (VSR) commence donc par un déploiement sur la base de production et permet de tester le produit en conditions réelles, avec ou sans sites pilotes. **La VSR est réalisée dans un délai de trois mois à compter de la déclaration d'aptitude.**

La VSR peut être prononcée à l'issue de la validation de la conformité des actions suivantes :

- S'assurer de la non-régression dans des conditions de production ;

- S'assurer, pour les aspects "mise en production, déploiement et production » de la conformité aux documents de référence.

Pour valider cette étape, l'EFS établit un procès-verbal de Vérification du Service Régulier qui marque la fin de cette étape.

Pour le poste 2 (TMA/MCO), seule la Vérification d'Aptitude est appliquée. Suivant l'outil choisi pour la gestion des appels, l'acceptation de la résolution par l'EFS tiendra lieu de VA.

Modalités de vérification des livrables documentaires

A la réception de livrables documentaires, l'EFS procède à la vérification du livrable et établit un procès-verbal récapitulatif des livrable(s) (PVL) réceptionnés au cours des 3 derniers mois écoulés. Le PV récapitulatif est ainsi transmis trimestriellement par tout moyen au titulaire.

| |
|--|
| Pour chaque livrable documentaire demandé dans le cadre du marché, l'EFS procède à leurs vérifications (complétude, qualité...) dans un délai maximal de 15 jours ouvrés à compter de leur date de réception. |
|--|

L'EFS prononce l'ajournement, le rejet ou l'admission du (des) livrable(s) au travers du PV de réception (document type EFS).

ANNEXE 2 : TABLEAU RECAPITULATIF DES LIVRABLES

De manière générale, le Titulaire s'engage à répondre aux thématiques documentaires suivantes qui seront précisés au début de marché entre le titulaire et l'EFS :

| Livrable | Qui | Description | Fréquence | PV |
|--|-----------|--|--|-----|
| Initialisation | | | | |
| L1-INIT | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> Planning actualisé du projet : phase de réversibilité et jalons principaux du projet de bout en bout. Structure Organisationnelle de la relation (OBS : "Organisation Breakdown Structure") qui représente les responsabilités de chaque membre pour chaque tâche / activité définie dans le présent marché : répond à la question : qui, quoi, comment, quand et où : Acteurs / Compétences / Responsabilités / Disponibilités / Relations / Interdépendances. <p>N.B : en accord avec le RACI, fourni dans le DCE.</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan d'Assurance Qualité et SLA). Le PAQ est à fournir par le titulaire et fait l'objet d'une validation conjointe avec l'EFS en phase d'initialisation du marché. | A la notification du présent marché, puis après chaque modification qui lui serait apportée. | OUI |
| Poste 1 : Prestation de services | | | | |
| Consulting / Expertise fonctionnelle / Accompagnement sur l'utilisation des applications | | | | |
| L-O21 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> Le Titulaire fournit un compte rendu sur les questions posées et/ou complètera le document fourni par l'EFS Livrables synthèse des ateliers ou de la qualification du titulaire sur la demande : <ul style="list-style-type: none"> Avis sur le fonctionnel & faisabilité technique Description des actions pour répondre à la demande Analyse des impacts sur le SI Relation Donneur de l'EFS Estimation charge et budget Retroplanning : date de livraison/MEP Proposition d'une solution Descriptif d'architecture Technique de la plateforme | Après demande initiale de l'EFS et/ou après chaque atelier de travail | OUI |
| Réalisations Techniques (Accompagnement / Déploiement / Installation) | | | | |
| L-O22 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> Le Titulaire confirme que sa prestation est réalisée et remet les livrables demandés : Exemples : <ul style="list-style-type: none"> PV d'installation PV de mise à jour Copie d'écran | Après la fin de la prestation | OUI |

| | | | | |
|-------------------------------|-----------|--|--|---|
| | | ○ Liste de tâches | | |
| Paramétrage des progiciels | | | | |
| L-O23 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> Les opérations spécifiques pour la mise en production La liste des tâches de paramétrages à réaliser pour la mise en production et l'utilisation Analyse des impacts sur le SI Relation Donneur de l'EFS Estimation charge et budget Rétroplanning : date de livraison/MEP Proposition d'une solution Descriptif d'architecture Technique de la plateforme | A la confirmation de livraison du paramétrage en phase de dev et en phase de recette | Délai VA = 1 mois Délai VSR = 2 mois |
| Développements Spécifiques | | | | |
| L-O24 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> Le développement sur la DEV La procédure de paramétrage La procédure d'installation Les sources / codes sources Le document de spécifications de l'EFS complété ou modifié Les opérations spécifiques pour la mise en production La liste des tâches de paramétrages à réaliser pour la mise en production et l'utilisation Analyse des impacts sur le SI Relation Donneur de l'EFS Estimation charge et budget Rétroplanning : date de livraison/MEP Proposition d'une solution Descriptif d'architecture Technique de la plateforme | A la confirmation de livraison du développement en dev | Délai VA = 1 mois Délai VSR = 2 mois |
| Recette dédiée à chaque outil | | | | |
| L-O25 | Titulaire | <p>Pour chaque réalisation, paramétrage et développement réalisés le titulaire fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> Estimation charge Rétroplanning : date de livraison/MEP Cahier de recette technique et fonctionnel Jeux de test et de validation Les copies d'écran d'exécution du jeu de test Outil de suivi de recette alimenté avec les jeux de test Synthèse de l'avancement des tests | A la confirmation de livraison du développement en recette | Délai VA = 1 mois Délai VSR = 2 mois |
| Mise en production | | | | |
| L-O26 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> Analyse des impacts sur le SI Relation Donneur de l'EFS Estimation charge Rétroplanning : date de livraison/MEP Condition de déroulement, horaires et astreinte éventuellement nécessaire pour la mise en production | A la validation de la phase de recette | Délai VA = 1 mois Délai VSR = 2 mois |
| Statistiques et tracking | | | | |
| L-O27 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> Informations synthétisées sous la forme de tableaux de bord avec | A la suite d'une demande par l'EFS | NON |

| | | | | |
|--|-----------|--|---|-----|
| | | des éléments graphiques (management visuel). | | |
| Pour toutes les prestations | | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Le document de spécifications de l'EFS complété, modifié ou mis à jour | | |
| Poste 2 : Maintien en Condition Opérationnelle, Tierce Maintenance Applicative et Supervision Applicative | | | | |
| Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) | | | | |
| L-O30 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> Ouverture de la demande Qualification et estimation du nombre de tickets nécessaire Support de confirmation d'ouverture et de prise en charge Support de confirmation de réalisation Support de confirmation de fin de réalisation Clôture de la demande Fourniture d'éventuelles documentations pour explication et passage en CAB* EFS * (CAB Comité des changements) Autre document défini dans le PAQ (constitution d'un socle documentaire) Suivi de gestion des tickets via l'outil dédié (reporting/KPI : nombre de ticket, budget consommé, temps mobilisé ...) Compte-rendu des opérations de MCO effectuées | A la suite de chaque demande d'une action de MCO par l'EFS | NON |
| Tierce Maintenance Applicative (TMA) | | | | |
| L-O32 | | <ul style="list-style-type: none"> Ouverture de la demande Qualification et estimation du nombre de tickets nécessaire Support de confirmation d'ouverture et de prise en charge Support de confirmation de réalisation Support de confirmation de fin de réalisation Clôture de la demande Fourniture d'éventuelles documentations pour explication et passage en CAB* EFS * (CAB Comité des changements) Autre document défini dans le PAQ (constitution d'un socle documentaire) Suivi de gestion des tickets via l'outil dédié (reporting/KPI : nombre de ticket, budget consommé, temps mobilisé ...) Compte-rendu des opérations de TMA effectuées | A la suite de chaque demande d'une action de TMA par l'EFS | NON |
| Supervision applicative | | | | |
| L-O34 | | <ul style="list-style-type: none"> Rapport régulier sur le bon fonctionnement et la performance de l'application permettant sa supervision | Fréquence à définir entre l'EFS et le titulaire en phase d'initialisation | NON |
| Poste 3 : Prestations destinées aux équipes SI et aux utilisateurs de l'EFS | | | | |
| Formations et accompagnement à la conduite du changement | | | | |

| | | | | |
|---|-----------|---|--|-----|
| L-O99 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eléments logistiques (invitations) ▪ Contenu pédagogique (support papier et/ou électronique) ▪ Le Titulaire réalise/anime la formation ▪ Liste de présence ▪ Questionnaire de satisfaction ▪ Attestation de formation individuelle | A la suite de chaque demande d'une action de formation ou d'accompagnement par l'EFS | OUI |
| Piloteage, animation et suivi de l'exécution du marché et des prestations | | | | |
| L-O100 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Logistique opérationnelle : envoi des invitation, outil de réunion en ligne ▪ Documentation opérationnelle de suivi : support de réunion, tableaux de bord, visuel management ▪ Animation de la réunion ▪ Compte rendu | Fréquence à définir entre l'EFS et le titulaire en phase d'initialisation | OUI |
| Poste 4 : Prestations spécifiques | | | | |
| UX-UI | | | | |
| L-O101 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> ▪ CJM ▪ Personae ▪ Prototypes/Wireframes/Userflows ▪ Synthèse entretiens qualitatifs et quantitatifs ▪ Audits et recommandations ▪ ... | | |
| Poste spécifique / Lot 4 : Prestation de conseil et d'expertise : Recette et Audit | | | | |
| L-O102 | Titulaire | <u>TRA</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stratégie de la recette ▪ Spécification des tests ▪ Journal des tests et fiches d'anomalies | A la suite de chaque demande d'une action de recette par l'EFS | OUI |
| L-O103 | Titulaire | <u>Audit</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport d'audit ▪ Recommandations associées ▪ Plan d'action | A la suite de chaque demande d'une action d'audit par l'EFS | OUI |
| Poste spécifique / Lot 7 : Prestation de conseil et d'expertise : Gestion des outils de référencement digital | | | | |
| L-O104 | Titulaire | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Audit technique ▪ Audit sémantique ▪ Recommandation stratégique sémantique et technique ▪ Dashboard ▪ Rédaction de contenus éditoriaux ▪ Corrections et recommandation pour contenus éditoriaux ▪ Recommandation de la stratégie globale Search | A la suite de chaque demande d'une action de recette par l'EFS | |