CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Accord-cadre de prestations intellectuelles de suivi et conseil en gestion de projet infrastructure informatique pour l’EPMO

|  |
| --- |
| Numéro de marché : 2025-046  Marché public de Services |

# CONTEXTE ET PERIMETRE DES MISSIONS

## Contexte

Le service des systèmes d’information et de l’infrastructure (SSI) est rattaché à la Direction du numérique (DNum) et délivre aux agents de l’établissement ainsi qu’au public des services contraints par des engagements de disponibilité, de performance, de sécurité et de robustesse.

Pour réaliser ces missions, le SSI s’appuie sur une équipe interne constituée de 5 chefs de projet informatique, un ingénieur IT, un ingénieur cyber sécurité, un architecte data et la cheffe de service également RSSI. Les chefs de projet informatique ont en charge des périmètres applicatifs distincts avec chacun leurs propres projets en soutien aux autres directions dans le cadre des objectifs stratégiques de l’EPMO. L’ingénieur IT coordonne les projets d’infrastructure et le suivi des prestations réseau et système infogérées, l’ingénieur cyber sécurité coordonne les projets et assure la sécurisation des systèmes d’information globaux (infrastructure interne et externe), l’architecte data coordonne la conception, et assure la gestion des infrastructures de données.

Le service de la maintenance et de la modernisation technique (SMMT) dépend de la DAMSB, direction de l’architecture de la maintenance et de la sécurité du bâtiment. Le SMMT exploite l’informatique dite « industrielle ». Au sein de ce service, le responsable informatique industrielle automatismes et son adjoint coordonnent en collaboration avec l’ingénieur IT, l’ingénieur cyber sécurité et le RSSI du SSI les opérations du Titulaire sur le domaine industriel également infogéré.

Le service des systèmes d'information et d'infrastructure de la Direction du numérique assure auprès des différents directions métiers de l'établissement un rôle d'assistance et de support, il a en charge notamment le suivi de la bonne exécution des marchés de maintenance corrective et évolutive de l'infrastructure informatique réseau, serveurs, systèmes et postes de travail,

## Périmètre des missions

En soutien à la Cheffe de service, à l'ingénieur système et réseau et à l'ingénieur Cyber sécurité du service des systèmes d'information en charge de la gestion de l'infrastructure et de la bonne exécution du schéma directeur technique, plusieurs missions sont identifiées nécessitant un suivi (sans que cette liste de projets ne soit exhaustive) :

* Assistance technico-fonctionnelle à la gestion, achat et renouvellements des licences systèmes et postes de travail
* Assistance au contrôle interne sur la gestion, l'entrée et sortie des stocks
* Assistance à la qualification des expressions de besoin utilisateurs, matériel et produits bureautiques.
* Gestion de petits projets techniques poste de travail et serveur.
* Assistance sur la gestion de projet structurant en renfort auprès de l'ingénieur système.
* Rédaction de fiche projet détaillée
* Assistance à la rédaction de spécifications générales ou détaillées sur les demandes d'évolution techniques
* Assistance au suivi de la qualification et de la résolution des incidents techniques
* Échanges technico-fonctionnels avec les différents infogérant de l'infrastructure, les services tiers parties prenantes sur les sujets techniques, ainsi qu'avec les fournisseurs.
* Prestations en mode projet …

## Moyens

Le suivi de la prestation et son encadrement sera faite par la Cheffe de service SSI de l’EPMO ou par délégation par l’ingénieur désigné. L’EPMO se rendra disponible autant que possible et fournira les éléments nécessaires à la bonne exécution de la prestation. L’EPMO mettra à disposition du prestataire des moyens pour assurer sa mission notamment : un PC, un accès VPN et accès aux serveurs communs de l’établissement nécessaires à la bonne réalisation de la mission, ainsi qu’une adresse mail EPMO externe.

Le Titulaire devra appliquer et respecter les documents suivants :

* Annexe 1 - Engagement de responsabilité
* Annexe 2 - Politique de sécurité du numérique du ministère de la culture
* Annexe 3 - Charte informatique

# PRESTATIONS DE SUIVI, CONSEIL ET ASSISTANCE ATTENDUES

Dans le cadre du suivi des projets infrastructure informatique, l’EPMO souhaite être accompagné sur plusieurs phases décrites ci-dessous selon les projets annoncés et à venir.

A l’issue de la notification, l’EPMO se réserve la possibilité d’organiser une réunion de lancement qui prendra la forme d’un comité de suivi permettant de valider le planning, les instances à mettre en place (réunions et autres) et le déroulement de chacune des prestations attendues. Le suivi des prestations sera réalisé par le biais de comités de suivi (article 3) et également par des points réguliers sur l’avancement de chaque phase avec les interlocuteurs privilégiés de l’EPMO dans le cadre de chacune des prestations commandées.

L’ensemble des prestations sera commandé sur la base des prix indiqués au BPU, il est estimé que **l'assistance récurrente est évaluée à un besoin de trois jours par semaine**, pouvant très occasionnellement être de quatre jours. Les prestations d’assistance en **mode projet sont évaluées à 2 à 3 fois par an** pour des périodes estimées entre 5 et 10 jours.

## Assistance technico-fonctionnelle

Dans le cadre de cet accompagnement, le Titulaire devra prendre connaissance du contexte et apporter une assistance technico-fonctionnelle pour la gestion de l’achat et renouvellements des licences systèmes et postes de travail, la gestion de l'entrée et sortie des stocks, la qualification des expressions de besoin utilisateurs, matériel et produits bureautiques, la gestion de projet structurant en renfort auprès de l'ingénieur système, la rédaction de spécifications générales ou détaillées sur les demandes d'évolution techniques, le suivi de la qualification et de la résolution des incidents techniques et échanges avec les différents infogérants de l'infrastructure, les services tiers parties prenantes sur les sujets techniques, ainsi qu'avec les fournisseurs.

Ce travail d’assistance sera défini en accord avec les équipes de l’EPMO permettant de formaliser la conception du projet.

Pour chacun des projets identifiés, le Titulaire remettra un document de suivi dans le cadre de la réalisation des projets.

Il est entendu que chaque projet possède une complexité différente, c’est pourquoi l’EPMO a identifié un besoin sur cette phase pour chaque typologie de projet :

* Projet simple : estimation à 1 jour temps plein
* Projet complexe : estimation à 5 jours temps plein

Au besoin, l’EPMO se réserve la possibilité de commander une assistance complémentaire.

## Gestion de petits projet techniques et rédaction de fiche projet

Dans le cadre de ce suivi, le Titulaire assistera l’EPMO pour la gestion de petits projets techniques poste de travail et serveur ainsi que la rédaction de fiches projet détaillées.

Pour chacun des projets identifiés, le Titulaire remettra :

* Une note de cadrage
* Un document de suivi dans le cadre de la réalisation des projets.

Il est entendu que chaque projet possède une complexité différente, c’est pourquoi l’EPMO a identifié un besoin sur cette phase pour chaque typologie de projet :

* Projet simple : estimation à 1 jour temps plein
* Projet complexe : estimation à 5 jours temps plein

Au besoin, l’EPMO se réserve la possibilité de commander une assistance complémentaire.

## Prestations en mode projet

Dans le cadre de cet accompagnement, le Titulaire doit assurer le suivi des projets par des prestations sur des périodes plus spécifiques lors de besoins importants d'évolutions.

Ces prestations consistent notamment à la rédaction d’un cahier des charges, d'une proposition de planning et de durée de réalisation, qui sera validé par l’ingénieur ou la cheffe du service des systèmes d'information et d'infrastructure.

L’objectif est d’accompagner l’EPMO dans le déploiement des projets en lien avec les prestataires retenus.

Les livrables attendus dans le cadre de cette mission sont, sans que cette liste soit exhaustive :

* Un tableau de suivi des projets avec état d’avancement mis à jour de manière récurrente
* Une réunion de suivi avec compte-rendu
* Un outil type « tableau synthèse » d’évaluation des projets récapitulant les grands indicateurs de chaque projet mené à bien
* Une synthèse de fin de mission récapitulant les actions menées, leur impact et des recommandations pour l’amélioration des processus interne et externe.

Il est entendu que chaque projet possède une complexité différente, c’est pourquoi l’EPMO a identifié un besoin sur cette phase pour chaque typologie de projet :

* Projet simple : estimation à 5 jours temps plein
* Projet complexe : estimation à 10 jours temps plein

Au besoin, l’EPMO se réserve la possibilité de commander une assistance complémentaire.

# SUIVI DES PRESTATIONS (COMITE DE SUIVI)

Dans le cadre de l’exécution de ses prestations, le Titulaire devra rendre compte de son avancée à l’EPMO par des comités de suivi et comité de pilotage qui seront mis en place à la demande de l’EPMO. Il est précisé que ces comités sont organisés en dehors des autres réunions de suivi et sur commande selon les prix unitaires du BPU.

## Comité de suivi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objectifs | | |
| * Présentation par le Titulaire de son travail et contrôle de la qualité des prestations exécutées par l’EPMO * Suivre l’avancement des projets et la planification des prestations * Préconiser des évolutions de périmètre à envisager pour chaque projet | | |
|  |  |  |
| Eléments en entrée par section  (En gras les livrables à la charge du titulaire) |  | Eléments en sortie par section  (En gras les livrables à la charge du titulaire) |
| * **Ordre du jour** * **Support de présentation du comité** * **Calendrier détaillé des activités du mois suivant** * **Etat d’avancement** * **Rappel des échéances** * **Indicateurs de suivi de l’activité** * **Information sur le suivi des évènements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants)** |  | * **Compte rendu du comité** * **Indicateur de l’atteinte du niveau de qualité de service.** * **Arbitrage sur application ou non de Pénalités le cas échéant** * **En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différent est acté dans le compte-rendu et est soumis au Comité Directeur.** |
|  |  |  |
| Participants |  | Fréquences |
| -Représentants de l’EPMO  -Représentant du Titulaire  -Tout intervenant nécessaire, compte-tenu de l’ordre du jour, sous réserve du respect de confidentialité. |  | Part à commande : à la demande de l’EPMO.  Durée maximum 2 heures |
|  | | |
| Condition de réussite | | |
| **Production et livraison des supports et livrables 48 heures avant la date du comité**  Compte rendu remis 48 heures maximum après le comité , approuvé par écrit dans un délai de 5 jours suivant la réception du compte-rendu pour formuler d’éventuelles réserves). | | |

| **Tâches** | **EPMO** | **Titulaire** |
| --- | --- | --- |
| Comité de suivi / pilotage |  |  |
| Comité de suivi / pilotage -(Ordre du jour ,Support de présentation du comité ,livrables spécifiés en éléments en entrée , compte rendu de réunion , relevé de décisions ) | C/A | R |

*Légende : R=Réalise, A=Approuve, C=Contribue, I=Informé*

## Comité de pilotage

Il permet de faire le bilan de la période écoulée depuis le dernier comité, notamment de l’avancement des actions en cours et des perspectives à venir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objectifs | | |
| * Contrôler la qualité des prestations exécutées par le Titulaire * Suivre l’avancement du marché et la planification des prestations   Plus spécifiquement, et sans que cette liste soit limitative, le titulaire prépare les éléments nécessaires à la présentation du bilan :   * Réalisations depuis le dernier Comité de pilotage, précisant les difficultés rencontrées le cas échéant * Indicateurs concernant les délais de traitement des incidents et demandes * Planification connue sur les évolutions * Axes d’améliorations recommandés * Roadmap de la solution de billetterie   Et, en fonction des commandes passées par l’EPMO, bilan de :   * Assistance à l’administration fonctionnelle * Projets en cours | | |
|  |  |  |
| **Eléments en entrée**  (En gras les livrables à la charge du titulaire) |  | **Eléments en sortie**  (En gras les livrables à la charge du titulaire) |
| * **Ordre du jour** * **Support de présentation du comité** * **Indicateurs de performance et de disponibilité des environnements** * **Tous les livrables spécifiés en séance** |  | * **Relevé de décisions et des arbitrages de l’Administration Générale EPMO** * **Compte rendu du comité de pilotage** * **Plannings**   Le comité de pilotage peut arbitrer tout différend que les autres comités n’auraient pu régler. Cet arbitrage est repris dans le compte rendu. |
|  |  |  |
| **Participants** |  | **Fréquence** |
| * Membres de l’EPMO * Directeur de projet en charge de l’exécution du marché * Directeur fonctionnel * Chef de projet informatique * Autres membres de l’EPMO invités selon le besoin * Représentant du titulaire * Membres invités |  | Sur part à commandes  Durée maximum 2 heures 30 |
|  | | |
| **Condition de réussite** | | |
| **Production et livraison des supports et livrables 72 heures avant la date du comité**  Compte rendu remis 48 heures maximum après le comité, il est considéré comme approuvé dans un délai de 7 jours suivant la réception du compte rendu sauf formulation d’éventuelles réserves. | | |