

Direction des Systèmes d'informations

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

2025MAPA001 - Tierce Maintenance Applicative de la solution OSIRIS

Sommaire

1	PRÉAMBULE - DÉFINITIONS	5
2	PRESENTATION DE LA SOCIÉTÉ DES GRANDS PROJETS	7
2.1	Origine et mission	7
2.2	Son organisation	10
2.2.1	Direction des ressources	11
2.2.2	La Direction des Systèmes d'Information	11
2.2.3	Le pôle COLA	12
3	PRESENTATION DU MARCHÉ	13
3.1	Objet du marché	13
3.2	Description générale des prestations	13
3.3	Contexte métier	13
3.4	Périmètre du marché	14
3.4.1	Cartographie applicative OSIRIS	14
3.4.2	Éléments d'architecture OSIRIS	15
3.5	Description des exigences fonctionnelles	16
3.5.1	Exigences OSIRIS	16
3.5.2	Exigences et besoins à venir	17
4	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	18
4.1	Prise en charge des prestations	18
4.1.1	Objectifs	18
4.1.2	Description des prestations attendues	18
4.1.3	Livrables attendus	20
4.2	Maintenance logicielle	20
4.2.1	Objectif	20
4.2.2	Description de la prestation	21
4.2.2.1	<i>Fourniture de la documentation afférente</i>	21
4.2.2.2	<i>Assistance à la mise en œuvre</i>	21
4.2.2.3	<i>Maintenance post-montée de version</i>	22
4.2.3	Livrables attendus	22
4.3	Maintien en condition opérationnelle	23
4.3.1	Objectif	23
4.3.1.1	<i>Définition de la sévérité des anomalies</i>	24
4.3.1.2	<i>Réception et enregistrement des déclarations d'anomalies</i>	24
4.3.2	Description de la prestation	25
4.3.2.1	<i>Prise en compte des anomalies</i>	25
4.3.2.2	<i>Analyse d'impact, diagnostic et scénarios de résolution</i>	25
4.3.2.3	<i>Correction et tests</i>	25
4.3.2.4	<i>Prévention</i>	26

2025MAPA001 - CCTP

Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.

4.3.2.5	Assistance à l'installation d'une version corrigée en Production	27
4.3.3	Livrables attendus	27
4.4	Maintenance évolutive	29
4.4.1	Objectif	29
4.4.2	Description des prestations	30
4.4.2.1	Modalités de gestion	30
4.4.2.2	Prise en compte de la demande	31
4.4.2.3	Instruction de la demande (étude d'impact, analyse, spécification, chiffrage, planning)	31
4.4.2.4	Planification de la livraison	31
4.4.2.5	Développement et tests	31
4.4.2.6	Assistance à la recette et corrections	32
4.4.2.7	Assistance à l'installation d'une version d'évolutions en Production	32
4.4.3	Livrables associés	32
4.5	Formation et documentation	33
4.5.1	Description de la prestation	33
4.5.1.1	Formation à l'administration fonctionnelle	35
4.5.1.2	Formation à l'exploitation	35
4.5.2	Livrables associés	36
4.6	Prestation de réversibilité sur le périmètre	36
4.6.1	Description de la prestation	36
4.6.2	Livrables associés	38
4.7	Modalités de réalisation spécifique pour les heures non ouvrées	39
4.8	Prestations complémentaires sur devis	39
5	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	40
5.1	Organisation générale et pilotage des prestations	40
5.1.1	Organisation au sein de la Société des grands projets	40
5.1.2	Organisation attendue du Titulaire	40
5.1.3	Collaboration proactive entre les Titulaires des marchés de la SGP	41
5.2	Gouvernance et comitologie	41
5.2.1	Gouvernance	41
5.2.2	Comitologie	41
5.3	Exigences qualités au titre du marché	46
5.3.1	Plan d'assurance sécurité	46
5.3.2	Plan d'assurance qualité	46
5.3.3	Niveaux de spécialisation	47
5.3.4	Outillage à respecter	47
5.4	Cadre méthodologique pour la maîtrise des Systèmes d'informations	47
6	LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES	51

1 PRÉAMBULE - DÉFINITIONS

Au sens du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et des différents documents particuliers du marché, les termes mentionnés ci-après sont définis comme suit :

SGP	Société des Grands Projets
GPE	Grand Paris Express
RES	Direction des Ressources
DSI	Direction des Systèmes d'information
DETI	Direction de l'environnement de travail et de l'immobilier
PMO	Direction du pilotage des méthodes et des outils
IMC	Unité infrastructure et méthodes constructives
AMO	Assistant à la maîtrise d'ouvrage ou d'œuvre
MOA	Maîtrise d'ouvrage
MOE	Maîtrise d'œuvre
GED	Référentiel documentaire Projet de la SGP
SIG	Système d'information Géographique
RTR	Référentiel Technique Réseau
POC	Proof of concept - Preuve de concept
SPOC	Point d'entrée unique utilisateur
RA	Responsable d'application
EF	Expert fonctionnel
MCO	Maintien en condition opérationnel des applicatifs
FEB	Fiche d'expression de besoin
CCAP	Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
BPU	Bordereau des prix unitaires
Le Titulaire	Désigne le fournisseur ou le prestataire retenu, signataire du marché
Prestation	S'entend comme la fourniture de prestations intellectuelles commercialisées sous forme d'unités d'œuvre
UO (Unité d'œuvre)	Permettent de commander une prestation unitaire ou forfaitaire. La SGP peut commander une combinaison d'UO correspondant aux prestations souhaitées
Livrable	Document matérialisé par un support physique (notamment documentation, rapport, schéma, image, programme, liste de

	programme, outil de programmation...) devenant la propriété de la SGP auquel il est remis. Le Titulaire ne peut utiliser ces livrables que pour l'exécution du marché et ne peut en aucun cas les diffuser à des tiers
SLA	Disposition du marché qui définit le niveau de service attendu et les garanties associées
PSSI	Politique de Sécurité du SI de la SGP
PAS	Plan d'Assurance Sécurité
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
RACI	Matrice appliquée pour l'affectation des rôles et responsabilités au sein d'une équipe projet
DAT	Dossier d'Architecture technique
DEX	Document d'exploitation
CHRONOS	Méthodologie de référence implémentée au sein de la SGP pour le pilotage du portefeuille de projets SI
HOPEX	Outil de cartographie applicative du SI de la SGP

2 PRESENTATION DE LA SOCIETE DES GRANDS PROJETS

2.1 Origine et mission

La Société des grands projets (SGP) est chargée de la conception et de la réalisation du Grand Paris Express (GPE), le nouveau métro en Île-de-France. En tant que maître d'ouvrage, la SGP a pour missions d'assurer :

- La construction des quatre nouvelles lignes de métro (15, 16, 17 et 18) ainsi que le prolongement de la ligne 14 entre Mairie de Saint-Ouen et Saint-Denis-Pleyel,
- La construction et l'aménagement des gares et ouvrages nécessaires au bon fonctionnement du réseau,
- L'aménagement des futurs quartiers de gare du Grand Paris Express, en concertation étroite avec les élus locaux et les établissements publics concernés.

La SGP a temporairement délégué la maîtrise d'ouvrage opérationnelle du prolongement sud de la ligne 14 (entre Paris et l'aéroport d'Orly) à la RATP. Elle conserve néanmoins la responsabilité des relations territoriales, des acquisitions foncières et des projets de valorisation de ce prolongement.

▪ **Le Grand Paris**

La loi du 3 juin 2010 définit le Grand Paris comme « un projet urbain, social et économique d'intérêt national » qui vise à renforcer l'attractivité de la région capitale et soutenir la concurrence des autres métropoles mondiales.

Afin d'unir les grands territoires stratégiques de la Région Île-de-France et de réduire les déséquilibres sociaux et territoriaux, la loi du 3 décembre 2010 prévoit que le projet du Grand Paris s'appuie sur la création d'un réseau de transport public de voyageurs (Grand Paris Express) dont la réalisation est confiée à la Société du Grand Paris et le financement des infrastructures est assuré par l'État.

▪ **Le Grand Paris Express**

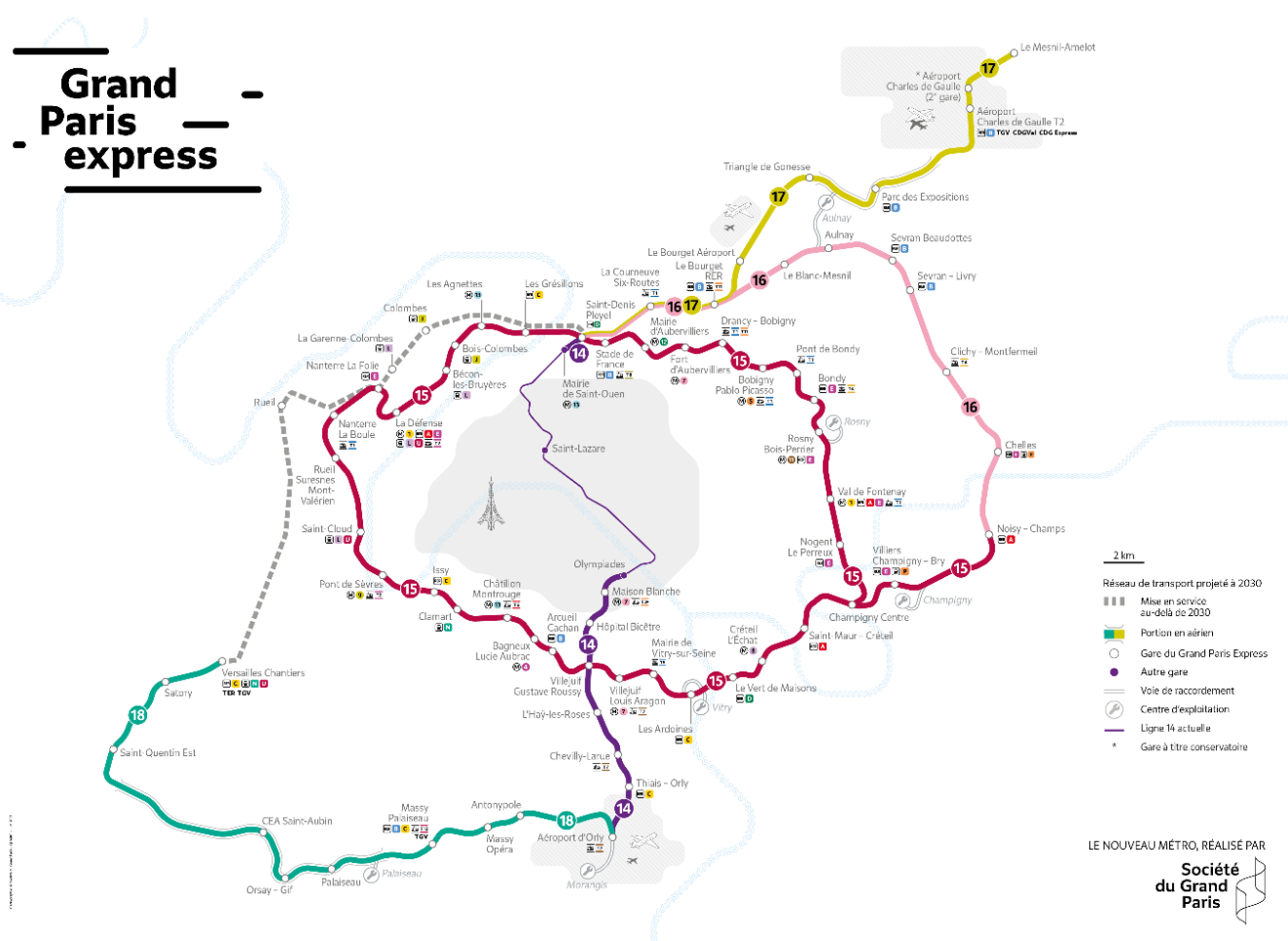
Avec 200 km de métro, 4 nouvelles lignes, 1 ligne prolongée et 68 gares... Le Grand Paris Express est le projet de transport et d'aménagement qui permettra chaque jour à près de 3 millions de voyageurs de se déplacer plus facilement et plus rapidement de banlieue à banlieue sans passer par Paris.

Le projet est découpé en sept lots de travaux allant de :

- Olympiades à Aéroport d'Orly (Ligne 14 Sud) - Maîtrise d'ouvrage partagée avec la RATP ;
- Pont de Sèvres à Noisy - Champs (Ligne 15 Sud) ;
- Saint-Denis - Pleyel à Pont de Sèvres (Ligne 15 Ouest) ;
- Saint-Denis - Pleyel à Champigny Centre (Ligne 15 Est) ;
- Mairie de Saint-Ouen à Saint-Denis - Pleyel, Noisy - Champs au Bourget, du Bourget à Saint-Denis - Pleyel (Lignes 14 Nord, 16 et 17) ;
- Le Bourget au Mesnil-Amelot (Ligne 17 Nord) ;
- Aéroport d'Orly à Versailles Chantiers (Ligne 18).

Le nouveau métro couvrira donc les départements de l'Essonne, des Hauts-de-Seine, de la Seine-et-Marne, de la Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne, du Val d'Oise, des Yvelines et de Paris.

Il sera progressivement mis en service à partir de 2024. Son achèvement aura lieu à l'horizon 2030.



Le Grand Paris Express à horizon 2030.

▪ SGP DEV

La SGP Développement, société par actions simplifiée ayant comme associé unique la SGP, a pour objet de valoriser les savoirs et savoir-faire acquis dans la conception et la réalisation du Grand Paris express, constituant le patrimoine immatériel de la Société des grands projets, notamment par :

- la réalisation, dans le cadre de conventions visées au VI de l'article 7 de la loi n°2010-597 du 3 juin 2010 relative au Grand Paris, de missions d'intérêt général présentant un caractère complémentaire ou connexe aux missions de la Société du Grand Paris définies aux II à VI ter de l'article 7 précité ;
- la fourniture, à la SGP ou à l'Etat, de prestations d'ingénierie et d'assistance à maîtrise d'ouvrage de grands projets d'infrastructures, de la conception et des études à la construction des équipements et infrastructures ;
- la participation de manière directe ou indirecte à toutes opérations se rattachant à l'un de ces objets, par voie de création de sociétés ou d'entreprises nouvelles, d'apport, de souscription ou d'achat de titres ou de droits sociaux, de prises d'intérêt, de fusion, d'association ou de toute autre manière ;
- toutes opérations industrielles, commerciales, financières, mobilières ou immobilières et toutes opérations de recherche et d'études, se rattachant directement ou indirectement à l'un quelconque des objets susmentionnés.

L'objectif commun de ces entités est la conduite d'études sur des infrastructures de transport destinés à l'exploitation d'un service de personnes ou de marchandises contribuant au développement urbain et périurbain de métropoles régionales sur tout le territoire national, en vue de conduire les procédures administratives précédant la désignation des maîtres d'ouvrage.

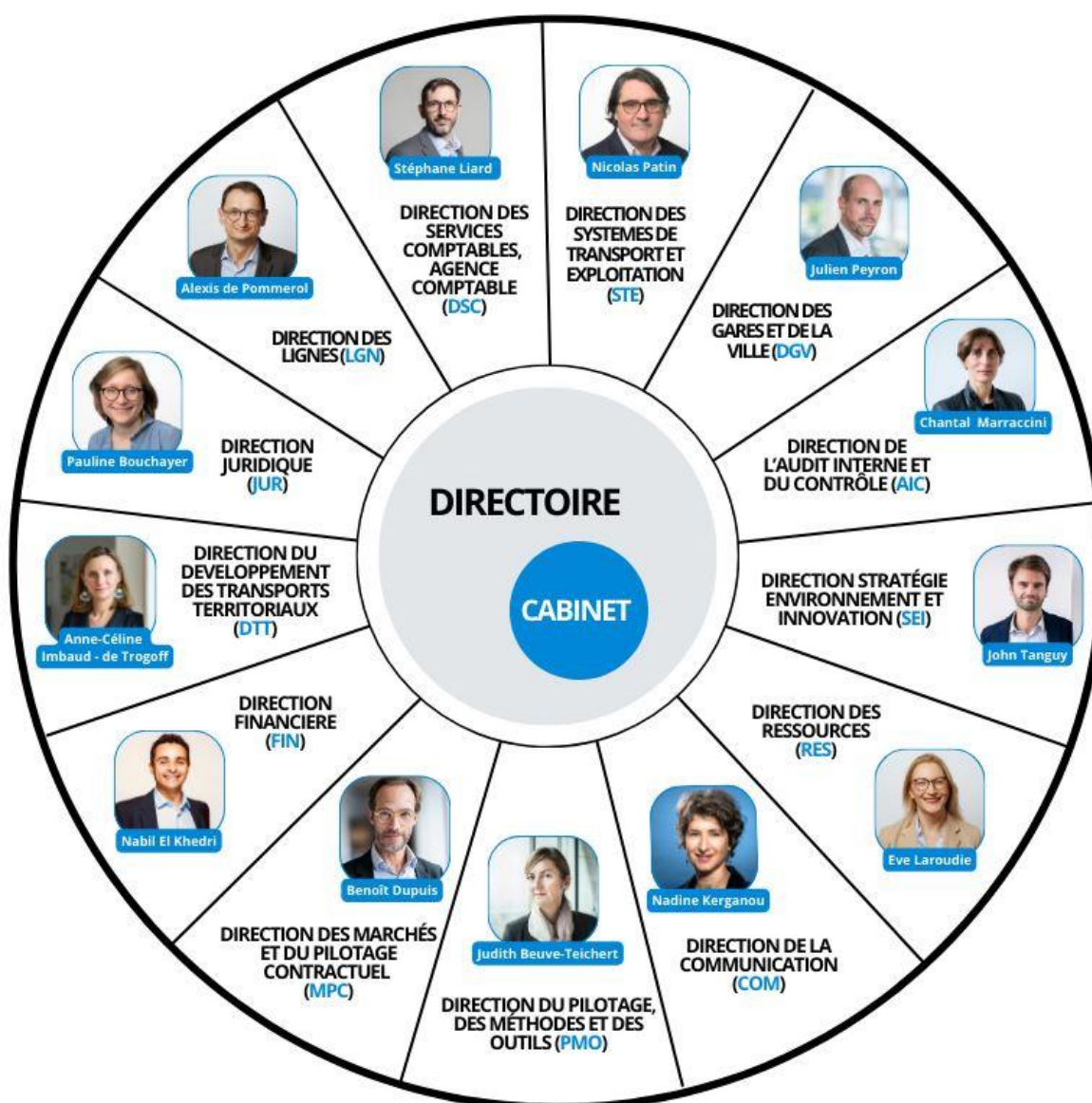
Pour cette raison, la SGP et la SGP Développement souhaitent, par la mise en place d'un groupement de commandes, rationaliser les achats en permettant des économies d'échelle et gagner en efficacité en mutualisant certaines procédures de passation de marchés pour que la SGP Développement puisse exécuter les missions dans les meilleures conditions possibles.

Pour ce faire, la SGP a été désignée comme coordonnateur du groupement de commandes dans le cadre d'une convention de groupement de commandes signée entre les parties le 24/02/2023.

Par souci de simplification, nous allons désigner dans le présent CCTP uniquement la Société des grands projets (SGP). Cela induit et recouvre les besoins de la SGP Développement si nécessaire.

2.2 Son organisation

La SGP est organisée en « mode projet » à la fois pour privilégier l'opérationnel et être en prise avec les enjeux sectoriels du futur métro. Elle est appelée à grandir jusqu'à l'échéance des premières mises en service. La gouvernance de la SGP s'appuie principalement sur un directoire et un conseil de surveillance.



Les prestations de ce marché sont sous la responsabilité de la Direction des Systèmes d'Information (au sein de la Direction des Ressources - RES).

2.2.1 Direction des ressources

Pôles miroirs des « grands métiers »

LGN	STE	DGV	PMO	MPC	FIN	DSC	RES/RH	ACE	JUR	DRE	SEI	DIR
↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
Pôle SI Programme GPE				Pôle SI Support SGP					Pôle Référentiels et Services Mutualisés			
Aurélié ALMEIDA				Abdelhak DOULFIKHAR					Philippe LECLAIR			
Périmètre « miroir » Lignes, Système Transport et Exploitation, Gares et Villes & PMO				Périmètre « miroir » Achats, Finance Compta, Ressources Humaines					Périmètre « miroir » relation externe, juridique, innovation et directoire			

Services mutualisés et transverses

LGN	STE	DGV	PMO	MPC	FIN	DSC	RES/RH	ACE	JUR	DRE	SEI	DIR
Pôle Référentiels et Services Mutualisés – Philippe LECLAIR Gestion des socles technologiques et applicatifs transverses – Tous métiers												
Pôle Production et Services Utilisateurs – Damien LAOUFI Assure l'exploitation, l'ingénierie technique et le service utilisateur												
Pôle Pilotage du SI – Arnaud Bergeron Activités assurant la cohérence, la sécurité et le pilotage du SI												

Instruction « centres d'expertises

LGN	STE	DGV	PMO	MPC	FIN	DSC	RES/RH	ACE	JUR	DRE	SEI	DIR
Instruction Centre de Service Partagé de développements												
Instruction du Centre d'excellence Opérationnelle SAP												

La Direction des Ressources (RES) a pour mission d'apporter à l'établissement les moyens internes nécessaires à la réalisation de ses missions et de veiller au bien-être de ses collaborateurs. Elle coordonne à cette fin l'action des entités qui la composent. Au sein de cette direction, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) gère la relation avec les Métiers, gère la fourniture du service SI, assure le pilotage des projets en matière de systèmes d'information en réponse aux besoins des utilisateurs, fournit l'infrastructure et les outils informatiques, y compris bureautiques, nécessaires aux collaborateurs, s'assure de leur maintien en condition opérationnelle, et veille à la sécurité des systèmes d'information.

2.2.2 La Direction des Systèmes d'Information

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) assure la maîtrise d'ouvrage des systèmes d'information, en appui aux directions concernées.

La DSI est chargée de :

- La conception d'un système d'informations aligné avec la stratégie de la SGP et les besoins de ses directions ;
- L'animation et la coordination interne des activités liées à la définition, au développement, à la mise en œuvre, et à l'exploitation des systèmes d'information ;
- Garantir la cohérence globale des choix réalisés, assurer la pérennité des solutions, et maîtriser l'ensemble des coûts liés au système d'informations ;

- Maintenir en condition opérationnelle tous les applicatifs et systèmes informatiques de la SGP ;
- Mettre à disposition une infrastructure informatique (réseaux, centres de calcul, équipements bureautique) performante et sécurisée.

Ainsi, la DSI pilote les projets informatiques en s'assurant de la prise en compte des besoins des métiers et des utilisateurs et de la définition des processus induits et de leur mise en œuvre opérationnelle, en lien étroit avec la Direction PMO (direction du Pilotage, des Méthodes et des Outils) qui supervise plus spécifiquement le déploiement des systèmes d'information transverses. Elle définit l'architecture et les solutions informatiques, fournit l'infrastructure, les outils informatiques et bureautiques. Elle s'assure du maintien en condition opérationnelle des applicatifs et de l'infrastructure. Elle est responsable du niveau de service et de la sécurité de l'ensemble du système d'information ainsi que de sa cyber protection, de la définition de la PSSI (Politique de Sécurité des SI) à sa mise en œuvre. Elle élabore et met en œuvre le Plan de Continuité Informatique en lien avec le Plan de Continuité des Activités de l'entreprise.

La progression du projet du Grand Paris Express qui se caractérise par son entrée en phase travaux et l'augmentation du nombre de ses parties-prenantes (opérateurs économiques, collectivités, riverains...), présente aujourd'hui un enjeu d'autant plus fort pour le système d'information.

Le système d'information de la SGP se structure aujourd'hui autour de deux chaînes de valeurs, trois socles communs et des projets spécifiques par direction métier.

Ce périmètre est adressé par les 5 pôles de l'organisation DSI (Programme, Support, Pilotage, Services mutualisés, Production et Service Utilisateurs) en interface dont celui concerné par le périmètre de ce marché.

2.2.3 Le pôle COLA

Le Pôle COLA a la charge de proposer un ensemble de solutions et d'outils tournés vers la communication et la collaboration entre collaborateurs de la SGP, mais également vers leurs tiers. Cette offre de service peut inclure des plateformes de messagerie instantanée, des outils de partage documentaire, des espaces de travail virtuels, des outils de management visuels...

Dans le cadre du GPE, ce pôle participe à la performance du SI dans sa globalité. Il améliore la productivité, la créativité, la prise de décision en permettant à tous les collaborateurs de travailler efficacement.

3 PRESENTATION DU MARCHE

3.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la tierce maintenance applicative de la solution informatique OSIRIS et de ses interfaces, à savoir la maintenance annuelle et le maintien en conditions opérationnelles (MCO).

3.2 Description générale des prestations

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concernent 5 grandes typologies de missions :

- Maintenance Logicielle ;
- Maintenance en condition opérationnelle ;
- Maintenance évolutive ;
- Support et assistance à l'exploitation ;
- Formation et documentation.

3.3 Contexte métier

Tout au long de la réalisation des travaux du Grand Paris Express, les riverains peuvent contacter la SGP afin de remonter leurs sollicitations concernant les travaux du GPE. OSIRIS est l'outil dont la SGP s'est doté afin de tracer toutes ces sollicitations en un seul et unique endroit.

L'outil Osiris permet :

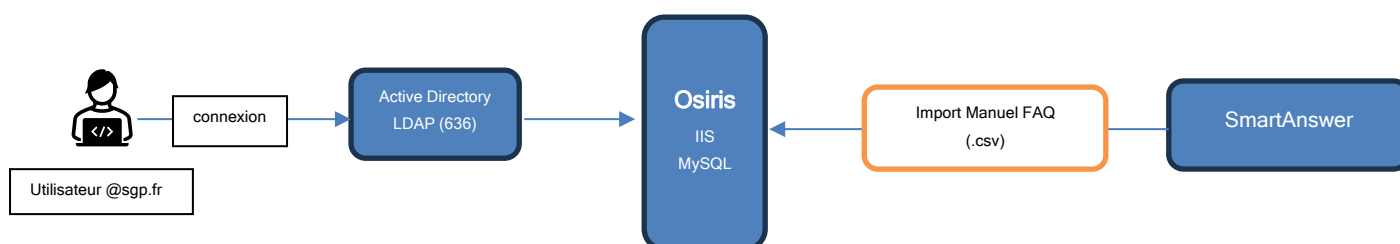
- La centralisation des demandes d'information ou des réclamations ;
- Une connaissance des riverains grâce à la constitution d'une base de données ;
- Une classification des réclamations, demandes d'information par Ligne, Gare, Ouvrage... ;
- Un contrôle du traitement et du suivi des sollicitations ;
- La constitution de reportings.

L'application Osiris, dédiée au suivi et au reporting des interactions de la SGP, a été développée sur mesure par un intégrateur afin de répondre spécifiquement aux besoins de la SGP. L'intégralité des droits de propriété intellectuelle liés à cet outil a été cédée à la SGP.

3.4 Périmètre du marché

3.4.1 Cartographie applicative OSIRIS

Le périmètre du présent marché porte sur l'application OSIRIS (Cf. schéma ci-dessous) utilisé dans le cadre du projet GPE et pour les projets SERM à venir :



Osiris est une solution web qui traite des requêtes https (entrée, sortie). Hébergée sur un serveur applicatif au sein d'un datacenter de la SGP, Osiris dispose d'un environnement de production et de pré production.

Les connexions des utilisateurs internes se font via une authentification Active Directory (LDAP). Une correspondance avec une base locale de compte est effectuée afin de valider la connexion de l'utilisateur. En termes de connexion à d'autres applications, on peut noter l'import de la Foire Aux Questions : Chaque mois, un administrateur OSIRIS se rend sur la plateforme SmartAnswer, plateforme de Foire aux Questions sur laquelle des particuliers posent leurs questions concernant le GPE, questions ensuite répondues par des collaborateurs de la Direction de la Communication. Cette plateforme et la BDD associée ne sont pas hébergées sur l'infrastructure SGP mais sur un serveur dédié à l'externe (OVH) monitoré et infogéré pour la SGP par le prestataire ECEDI.

L'objectif est d'exporter un fichier .csv intégrant les questions des particuliers, les réponses SGP associées et de les importer/archiver dans OSIRIS afin de centraliser toutes les informations. Un développement spécifique de la fonctionnalité d'import a été réalisé conjointement avec les équipes ECEDI afin de faire correspondre les données en sortie de SmartAnswer et en entrée dans Osiris.

- Version 10.0.17763
- Mémoire physique (RAM) installée, 8 Go,
- Mémoire physique total, 8 Go,
- Mémoire physique disponible, 5.20 Go
- Logiciel de serveur service web : IIS version 10.0.17763
- Espace disque C : 59.3 Go et D : 50 Go

Caractéristiques Logiciel

- Code source PHP la version 8.1
- IIS 10
- Framework Symfony version 5.4

Compte d'administration du serveur

Les environnements OSIRIS, Préproduction et Production, sont hébergés dans le SI de la SGP et administrés par l'infogérance de la SGP. Les livraisons s'effectuant sur ces environnements, le titulaire devra disposer d'un environnement de développement et d'intégration au contexte SGP afin d'assurer la qualité des livrables produits.

Dans le cadre du présent marché, les modalités d'hébergement et de gestion des environnements sont susceptibles d'évoluer vers du Cloud par exemple. Aussi, le titulaire devra être en mesure de s'adapter à des changements conséquents induits par des évolutions majeures de services d'infrastructure.

Le dossier d'architecture technique de OSIRIS est présenté dans le document en **Annexe 5 du CCTP**.

3.5 Description des exigences fonctionnelles

3.5.1 Exigences OSIRIS

Les fonctionnalités ouvertes aux utilisateurs et intervenants en fonction de leur rôle permettent à partir des outils et interfaces développés de :

- Gérer la base de données des contacts : création, modification, suppression ;
- Gérer les demandes d'informations : création, modification, suppression ;
- Gérer les réclamations : ajout, statut d'avancement, étapes de traitement ;
- Générer des reportings : visualiser des rapports préconfigurés :
 - Reporting utilisateurs ;
 - Reporting réclamations ;

- Reporting demandes d'information ;
- Reporting toutes sollicitations.

D'autres fonctionnalités d'administration sont réservées à des utilisateurs avancés (rôle Administrateur) telles que :

- Gérer les paramètres structurants de l'application :
 - Suivi des maintenance, suivi des exports
 - Référentiel des villes, lignes, gares, secteurs, ouvrages de service
 - Référentiel du type de réclamation
 - Référentiel des directions
 - ...
- Gérer les comptes utilisateurs et les droits applicatifs associés ;
- Réaliser les mises à jour techniques de la solution ;
- Importer la base de données des questions issues de l'outil SMARTANSWER.

Les fonctionnalités de OSIRIS (permissions par rôles) sont présentées en **Annexe 1 du CCTP**.

3.5.2 Exigences et besoins à venir

Dans le cadre des nouvelles missions de la SGP, le périmètre fonctionnel de OSIRIS est amené à évoluer afin de délivrer des services au-delà de l'offre actuelle limitée au GPE. Ainsi, l'outil devra être en capacité :

- D'étendre sa couverture de services sur les nouveaux projets et gérer des données provenant des secteurs géographiques concernés en segmentant la visibilité sur les données tout en gardant en cohérent la structure des données non spécifique ;
- De structurer et allouer les données de façon à pouvoir gérer les accès des intervenants et utilisateurs des interfaces OSIRIS concernées par entité, projet ou par secteur géographique et rôles. Ainsi chaque opérateur terrain ne devra voir que les données sur lesquels il intervient ;
- D'enregistrer un volume de données plus conséquent que le périmètre actuel (élargissement et collecte des données au niveau des projets SERM) ;
- Une refonte de l'interface utilisateur afin d'en accroître l'ergonomie, l'accessibilité peut être à prévoir.

L'instruction et la réalisation de ces évolutions devront suivre la procédure appliquée dans le cadre de la mission de maintenance évolutive et faire l'objet de la part de la SGP d'expressions de besoins prises en charge et traitées par le Titulaire. Chaque évolution prendra en considération le besoin de la SGP d'autonomie de gestion dans l'administration

2025MAPA001 - CCTP

Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.

fonctionnelle et technique et devra s'accompagner des interfaces nécessaires et de la documentation afférente.

4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les délais annoncés sont en jours ouvrés.

4.1 Prise en charge des prestations

4.1.1 Objectifs

Les objectifs de la prestation de prise en charge incluent notamment :

- Une réunion de lancement suivant la notification du marché ;
- La prise de connaissance des processus demandés dans le cadre de l'exécution du marché, et ses pièces contractuelles ;
- La prise de connaissance des normes, procédures et règles en vigueur à la DSI ;
- La prise de connaissance de l'environnement du SI ;
- La prise de connaissance du périmètre applicatif et technique ;
- La mise à jour du PAQ ;
- La présentation, la mise en place et la montée en compétences des équipes de la SGP et des équipes du titulaire ;
- La mise en place des processus, des méthodologies d'échanges, des livrables et des outils du marché préalablement validés par la SGP ;
- La mise en place de l'organisation et de la comitologie ;
- La dotation et la configuration d'un environnement technique pour les besoins de la SGP ;
- La mise à jour du DAT et DEX dans le cadre de cette architecture applicative et ses interfaces.

4.1.2 Description des prestations attendues

Les prestations attendues couvrent :

- La réunion de lancement : le titulaire réalise un support présentant le mode de fonctionnement envisagé pour l'exécution du marché selon les exigences techniques, technologiques et méthodologiques figurants au présent cahier des charges, ses éventuelles annexes et au sein du mémoire technique du titulaire ;

- La mise en place des processus, outils, livrables et indicateurs (performance, planning, suivi, consommation, etc.) proposés dans l'offre du titulaire et validés par la SGP ;
- La remise d'un PAQ. Ce PAQ intègre les engagements du titulaire sur la gestion de sa relation avec la SGP.

Un plan de réversibilité doit être élaboré en phase de prise en charge, et être actualisé par le Titulaire de façon annuelle. La documentation du plan de réversibilité et ses mises à jour annuelles sont à la charge du Titulaire.

Un bilan partagé entre la DSI et le Titulaire sera établi à l'issue de la phase de prise en charge et fera état de :

- La qualité et la pertinence du bilan et des préconisations pour assurer la mission ;
- La confirmation des aptitudes des équipes du Titulaire pour assurer la mission et la fourniture d'une matrice de compétences et de RACI ;
- La confirmation de la mise en œuvre des moyens logistiques du titulaire pour assurer la prestation ;
- La bonne connaissance par l'équipe du titulaire du contexte applicatif ou métier : environnement technique, aspects fonctionnels et normes ;
- La définition des procédures de communication.

La SGP et le titulaire conviendront du corpus documentaire disponible à date et à reprendre si nécessaire. Liste non exhaustive et à minima :

- Spécifications techniques et fonctionnelles des fonctionnalités de la solution ;
- Guide d'administration ;
- Guide utilisateur ;
- Modèle de données SGP ;
- Dossier d'architecture ;
- Dossier d'installation ;
- Dossier d'exploitation.

Tant que les critères d'acceptation ne seront pas satisfaits, la phase de prise en charge se prolongera aux frais du titulaire. Au constat qu'ils sont satisfaits, la phase de prise en charge sera qualifiée comme concluante.

La durée maximum de la phase est fixée à **2 mois** à compter de la réunion de lancement.

4.1.3 Livrables attendus

Prise en charge	
Livrables attendus	SLA
Bilan de la phase de prise en charge et des connaissances acquises	5 jours après la date de fin de la prestation
Support de réunion	3 jours avant la réunion
Compte-rendu de réunion	2 jours après la réunion
Plan d'Assurance Qualité (version finale)	5 jours après la date de fin de la prestation
Plan d'Assurance Sécurité	5 jours après la date de fin de la prestation
Plan de réversibilité	5 jours après la date de fin de la prestation
Rapport d'étonnement	5 jours après la date de fin de la prestation
Matrice de compétences des équipes	5 jours après la date de fin de la prestation
Matrice RACI	5 jours après la date de fin de la prestation

4.2 Maintenance logicielle

4.2.1 Objectif

OSIRIS étant la propriété intégrale de la SGP, sa maintenance ne nécessite pas de redevance ni de maintenance annuelle de licences. Toutefois, dans le cadre de cette prestation le Titulaire doit garantir l'exploitabilité des logiciels du socle applicatif, notamment les Framework et Middleware (IIS, Symfony, PHP...) conformément aux exigences de Sécurité de la SGP et effectuer les mises à jour régulières des versions en place, avec l'aide de l'infogérant sur les systèmes de production/pré production. Il doit également mettre à disposition de la SGP les dernières versions des livrables binaires (code source, configuration, paramétrage...) lorsqu'ils font l'objet d'une modification ou d'une évolution technique.

Le Titulaire devra :

- Faire un reporting trimestriel des versions des composants techniques utilisés par l'application
- Pour chaque composant, indiquer s'il s'agit d'une version à jour et son éventuelle fin de support connue
- Pour tout composant non à jour et ayant des vulnérabilités connues, ou bien obsolète, proposer un plan de migration de ce composant.

Le Titulaire sera tenu également de fournir la documentation afférente, à savoir :

- La documentation de configuration logiciel à jour, avec la liste des composants propres et tiers ;
- Les procédures de montée de version, incluant les montées de version des composants tiers requise ;
- Les mises à jour de DAT.

4.2.2 Description de la prestation

4.2.2.1 Fourniture de la documentation afférente

Le titulaire est amené à réaliser les actions suivantes :

- Suivi des versions du socle applicatif et proposer leur mise à jour à la SGP lorsqu'elles ne sont plus supportées par l'éditeur ou lorsqu'elles présentent des vulnérabilités ;
- Fourniture des fichiers de configuration ou de paramétrage de l'application OSIRIS avec la fiche de version associée, lorsqu'ils ont été modifiés ;
- Fourniture des procédures de montée de version de OSIRIS, incluant les montées de version des composants tiers requise ;
- Mises à jour et fourniture de la documentation d'administration et d'exploitation de OSIRIS à chaque changement majeur.

4.2.2.2 Assistance à la mise en œuvre

Pour réaliser les changements applicatifs sur les environnements de Non-Production, consécutifs à la montée de version d'un composant, le Titulaire dispose des droits pour intervenir sur les serveurs OSIRIS et réalise les actions techniques nécessaires tracées dans une procédure sous la supervision de l'interlocuteur SGP de la DSI.

En revanche, pour réaliser les changements applicatifs sur l'environnement de Production, le Titulaire ne dispose pas des droits pour intervenir sur les serveurs OSIRIS. Il doit toutefois mettre à disposition de la SGP les livrables requis, notamment le package contenant la

version validée par le RA sur l'environnement de Non-Production et la procédure technique d'installation (chronogramme de MEP détaillé).

C'est l'équipe d'infogérance SGP qui se charge de réaliser les actions techniques sur l'environnement de Production. L'équipe technique du Titulaire peut être sollicitée pour apporter son expertise afin de guider l'infogérant SGP durant l'installation d'une part ou pour intervenir en cas d'incidents applicatifs relevant de la montée de version d'autre part.

4.2.2.3 Maintenance post-montée de version

Le titulaire est garant du bon fonctionnement applicatif dans les jours qui suivent l'installation d'une nouvelle version. En cas d'incident bloquant, le titulaire s'engage à intervenir selon les délais indiqués ci-dessous.

4.2.3 Livrables attendus

Maintenance logicielle		
Activités	Livrables	SLA
Fourniture de la documentation afférente	Dossier de configuration à jour	Dès la livraison de la mise à jour
	Procédure montée de version à jour	Dès la livraison de la mise à jour
	DAT et DEX à jour	Dès la livraison de la mise à jour
Assistance à la mise en œuvre	Phase d'installation de la nouvelle version validée par le responsable applicatif	Accord du responsable applicatif pour chaque montée de version
Maintenance post-montée de version	Prise en charge et correction des incidents applicatifs relevant de la montée de version	Prise en charge dans l'heure suivant la détection Résolution dans les 4 heures suivant la détection
Suivi	Des instances Ad Hoc seront mis en place suite à montée de version	

4.3 Maintien en condition opérationnelle

4.3.1 Objectif

Cette prestation consiste à prévenir, corriger et adapter la solution vis-à-vis de problèmes détectés dans l'application. Ces problèmes se manifestent par des résultats erronés, l'inaboutissement de certains traitements, ou une non-conformité par rapport aux spécifications de la solution.

Toute intervention corrective du Titulaire doit obligatoirement être précédée d'un ticket d'anomalie **validé** par un interlocuteur DSI SGP au sein de la plateforme de ticketing dédiée en vigueur chez l'intégrateur, décrivant la nature du dysfonctionnement, et précisant les conditions d'apparition de celui-ci ainsi que son degré de sévérité.

Le Titulaire :

1. Vérifie qu'il s'agit bien d'une anomalie de la responsabilité de l'équipe de maintenance du Titulaire ;
2. Réalise l'analyse d'impact et demande des informations complémentaires si nécessaire ;
3. Détermine avec la SGP la stratégie de correction (relivraison globale [ex : setup], ou mise en place d'un patch correctif dans le cadre d'un cycle court ; application d'une solution de contournement si elle existe, etc. ;
4. Planifie la livraison de la/des correction(s) en lien avec la SGP ;
5. Corrige le problème ou construit une solution de contournement ;
6. Exécute les tests unitaires et techniques nécessaires dans son environnement de DEV et en produit la documentation associée si nécessaire ;
7. Exécute les tests d'intégration et en produit la documentation associée ;
8. Livre la correction pour installation en environnement de non-production (préproduction) ;
9. Met à jour la documentation fonctionnelle et technique si nécessaire ;
10. Renseigne au fil de l'eau l'avancement de la correction dans les outils ad hoc ;
11. Assiste l'équipe d'exploitation dans la phase d'installation du package correctif en environnement de production.

Dans le cas de données corrompues, il conçoit et développe une procédure de rattrapage, fournit la documentation afférente, assiste la SGP lors de l'exécution des traitements sur les environnements concernés.

4.3.1.1 Définition de la sévérité des anomalies

Il appartient à la SGP de décider du niveau de sévérité des anomalies. Le niveau de service est adapté à la sévérité de chaque anomalie :

Niveau de criticité	Type de problème
1	Bloquant : Fonctionnalité clé inopérante, sans contournement identifié. Il s'agit d'un dysfonctionnement grave de l'applicatif.
2	Majeur : Fonctionnalité clé inopérante, avec contournement ou palliatif identifié. Il s'agit d'un dysfonctionnement gênant de l'applicatif.
3	Mineur : il s'agit de défauts peu gênants pour l'utilisation.

NB : Une anomalie de sécurité (faille). Autrement dit tout défaut de sécurité dans le code permettant une exfiltration des données ou pire sera catégorisé comme "mineur".

Niveau de sévérité	Délai entre notification du problème au Titulaire et livraison d'un plan d'action	Délai entre notification du problème au Titulaire et disponibilité de la correction pour livraison en environnement de non-production
1	2 heures ouvrées	0,5 jour ouvré
2	1,5 jour ouvré	3 jours ouvrés
3	3 jours ouvrés	5 jours ouvrés

4.3.1.2 Réception et enregistrement des déclarations d'anomalies

Les tickets d'anomalie créés par les référents métier ou par l'équipe AMO dédiée au support fonctionnel doivent être validés par le RA ou l'EF OSIRIS avant toute prise en charge et traitement par l'équipe TMA.

La prise en compte des anomalies intervient à compter de la validation de la demande d'instruction au Titulaire, par la SGP. Les engagements de délais sont suivis à travers des indicateurs de qualité, et seront sanctionnés d'un service fait.

4.3.2 Description de la prestation

4.3.2.1 Prise en compte des anomalies

Dès notification d'une anomalie par la SGP, le titulaire effectue :

- Prise en charge du ticket validé au préalable par le RA ou l'EF OSIRIS ;
- Vérification et qualification du ticket afin de s'assurer que celui-ci relève bien du périmètre de responsabilité de la TMA (transfert aux équipes compétentes si hors scope TMA) ;
- Mise à jour du ticket avec statut/commentaires ;
- Demande d'informations complémentaires si nécessaire.

4.3.2.2 Analyse d'impact, diagnostic et scénarios de résolution

Une fois le ticket affecté, le titulaire doit :

- Analyse de la fiche d'anomalie avec analyse d'impact et définition d'un plan d'action correctif ;
- Demande d'informations complémentaires auprès de l'utilisateur à l'origine du ticket le cas échéant ;
- Identification de (des) la cause(s) racine(s) de l'anomalie / diagnostic ;
- Evaluation / mesure du périmètre du dysfonctionnement et ses impacts ;
- Mise à jour de la fiche d'anomalie dans l'outil de ticketing avec les éléments de diagnostic ;
- Ouverture si nécessaire d'un ticket d'incident complémentaire pour demander la remise en état des données du cas signalé, voire pour traiter d'autres cas similaires découverts lors des investigations sur l'incident initial ;
- Définition du (des) scénario(s) de résolution : solution de contournement ou non, correction, application de patch complémentaire, etc.).

4.3.2.3 Correction et tests

Le titulaire procède ensuite à la correction et aux tests. Dans ce cadre, il est amené à :

- Planifier en collaboration avec la SGP de la correction en fonction de l'urgence et de l'impact utilisateur ;
- Corriger l'anomalie ou mise en place d'une solution de contournement avant correction définitive ;
- Elaborer et développer d'une procédure de rattrapage des données et sans perte de saisie si des données ont été corrompues par l'anomalie ;
- Modifier des rôles et autorisations si nécessaire ;

2025MAPA001 - CCTP

Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.

- Mettre à jour les préalables aux tests des environnements nécessaires (mise à jour / alignement des référentiels, etc.) ;
- Exécuter des tests usine (dont non-régression) et des tests techniques nécessaires (tests de performance, ...) (en environnement de développement/préproduction le cas échéant) ;
- Mettre à jour / produire la documentation associée aux tests usines et techniques
- Exécuter des tests d'intégration ;
- Mettre à jour / produire de la documentation associée aux tests d'intégration ;
- Mettre à jour de la documentation fonctionnelle et technique associée : spécifications fonctionnelles et techniques générales, spécifications fonctionnelles et techniques détaillées, fiche d'industrialisation de jobs, etc. ;
- Mettre à disposition des composants nécessaires pour livraison successivement dans un environnement dédié ;
- Livrer de la correction sur l'ensemble des environnements de non-production pour installation, recette et mise en production ;
- Livrer systématiquement précédée d'un BL de livraison détaillant le périmètre livré ;
- Mettre à jour au fil de l'eau de l'avancement de la correction dans les outils de suivi ad hoc (outil de ticketing notamment) jusqu'à la fermeture du ticket ;
- Mettre à jour de la base de connaissance pour capitalisation ;
- Mettre à jour de la matrice des rôles et autorisations si nécessaire.

4.3.2.4 Prévention

La maintenance préventive permet d'anticiper un certain nombre de problèmes et d'améliorer la qualité de fonctionnement de l'applicatif. Cette prestation est estimée à 15% de l'activité de la MCO. Elle permet, en relation avec la SGP :

- La surveillance et le contrôle des points d'usure (taille fichiers, etc.) ;
- La mise en place d'automatismes de contrôle ;
- L'audit des fonctionnalités ;
- La mise en place de documentation complémentaire ;
- La simplification technique des éléments d'une application ;
- Le réglage des environnements ;
- La « fiabilisation » des applications ;
- La prise en compte du changement de version d'un composant technique, si ce changement n'a pas d'impact sur l'utilisation fonctionnelle de l'application ;
- L'amélioration ou l'optimisation des performances techniques ;

- La remontée des points saillants des équipes supports relevée avec les utilisateurs de la solution ;
- Les avis SGP depuis leur expertise métiers.

A noter que l'administration fonctionnelle de l'application est faite en interne par les collaborateurs SGP. Les divers retours et axes d'amélioration sont généralement transmis le la SGP, en interne au titulaire.

4.3.2.5 Assistance à l'installation d'une version corrigée en Production

Pour réaliser les changements applicatifs sur l'environnement de Production, le Titulaire ne dispose pas des droits pour intervenir sur les serveurs OSIRIS. Il doit toutefois mettre à disposition de la SGP les livrables requis, notamment le package contenant les corrections réalisées et validées par le RA sur l'environnement de Non-Production et la procédure technique d'installation (chronogramme de MEP détaillé).

C'est l'équipe d'infogérance SGP qui se charge de réaliser les actions techniques sur l'environnement de Production.

Cependant, l'équipe technique du Titulaire peut être sollicitée pour apporter son expertise afin de guider l'infogérant SGP durant l'installation d'une part ou pour intervenir en cas d'incidents applicatifs relevant de l'installation de la version d'autre part.

4.3.3 Livrables attendus

Maintenance en condition opérationnelle		
Activités	Livrables	SLA
Prise en compte des incidents et anomalies	Ticket affecté	Si ticket bloquant, prise en charge souhaitée dans l'heure sinon, prise en charge dans les 24h Taux de prise en charge des tickets dans les délais >=95%
Analyse d'impact, diagnostic et scénarios de résolution	Rapport d'analyse détaillant les éléments de diagnostic et les pistes pour corriger l'anomalie	Tenir à jour le Rapport d'analyse en ajoutant chaque nouvel élément de l'instruction du ticket.
	Proposition d'un plan d'actions intégrant soit un	Plan d'actions livré dans les délais en moins de 48h

2025MAPA001 - CCTP

Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.

	contournement soit un scénario de résolution de l'anomalie	
Correction et tests	Correctif de l'anomalie préparé et validé sur l'environnement de correction Documentation fonctionnelle et technique mises à jour si changements (DAT, DEX) Fichiers de paramétrage ou de configuration mis à jour si changements	Si incident/anomalie bloquant : mise à disposition du correctif pour livraison en PRE-PROD dans la demi-journée. - Pour les anomalies bloquantes : taux mensuel de corrections livrées dans les délais = 100%. - Pour les anomalies non bloquantes : taux mensuel de corrections livrées dans les délais >=95% Taux de succès des correctifs en préproduction et en production >=95% Taux de régression des correctifs en préproduction et en production <=1%
	Mode opératoire pour mettre en place un contournement Ou la procédure d'installation du patch correctif de l'anomalie	Procédure entièrement exploitable par l'infogérant SGP.
	Rapport de tests techniques et fonctionnels	Rapport simplifié présentant les tests effectués avec le résultat obtenu.
Assistance à l'installation du correctif en Production	Package applicatif et procédure d'installation validés par le RA	Accord du RA pour chaque installation
Réalisation des travaux de maintenance préventive	Planning d'intervention Le package applicatif préparé et validé sur l'environnement de développement Procédure d'installation Documentation fonctionnelle et technique	Pour les modifications/évolutions Majeur : mis à disposition du package applicatif pour livraison en PRE-PROD dans les 48h Pour les modifications/évolutions sans incidence immédiate : mis à disposition du package applicatif pour livraison en

	mises à jour si changements (DAT, DEX) Fichiers de paramétrage ou de configuration mis à jour si changements	PRE-PROD suivant le cycle de mise à jour de versions arrêté avec la SGP
	Rapport de tests techniques et fonctionnels	Rapport simplifié présentant les tests effectués avec le résultat obtenu.
Assistance à l'installation de l'évolutif en Production	Package applicatif et procédure d'installation validés par le RA	Accord du RA pour chaque installation
Suivi	Suivi en instance ad hoc en fonction des sujets de MCO (max bi mensuel)	

4.4 Maintenance évolutive

4.4.1 Objectif

La présente prestation a pour objectif de réaliser des évolutions OSIRIS sur les instances et modules fonctionnels, flux, et interfaces afin de couvrir de nouveaux besoins sur le périmètre. Il peut s'agir d'évolutions de fonctionnalités existantes au sein de l'applicatif, de nouveaux développements complémentaires ou l'intégration de solutions tiers ajoutées au système.

Toute intervention évolutive du Titulaire doit obligatoirement être précédée d'un ticket d'évolution **validé** par un interlocuteur DSI SGP au sein de la plateforme de ticketing dédiée en vigueur chez l'éditeur, décrivant l'évolution ciblée, et son niveau de priorité. Selon le degré de complexité de l'évolution, la SGP associera au ticket une Fiche d'Expression de Besoin (FEB) recensant les principales exigences attendues.

Le Titulaire entre alors en phase d'instruction de la demande, à savoir :

- il prépare, planifie et anime les ateliers de conception dédiés à l'affinement et la compréhension du besoin ;
- il effectue une analyse d'impact technique et fonctionnelle détaillée ;
- il émet un chiffrage et les spécifications afférentes.

Après validation de la SGP, le Titulaire :

- planifie la mise à disposition en recette, conjointement avec la SGP ;

2025MAPA001 - CCTP

Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.

- réalise les travaux de réalisation afférents ;
- livre la solution en environnement de recette ;
- il met à jour les spécifications afférentes ;
- planifie la mise en production, conjointement avec la SGP.

Le délai d'instruction attendu sera en fonction du degré de complexité de la demande :

Besoin	Descriptif
Simple	Impact applicatif limité. Prise en compte avant le comité de suivi dédié. - un paramétrage - un changement de design restreint
Moyen	Impact applicatif modéré. Instruction traitée dans un cycle d'évaluation technique et fonctionnelle, avant intégration dans une version validée par SGP - un développement - un changement de design modéré (ex : ajout d'un nouveau champ)
Complexe	Impact applicatif important. Traitement dans un cycle projet, nécessitant plusieurs étapes validées avant mise en production, avec un suivi par jalons. - un nouvel écran - une nouvelle interface (entrante/sortante)

4.4.2 Description des prestations

4.4.2.1 Modalités de gestion

A la réception d'une demande de la SGP, le Titulaire estime la charge nécessaire à la réalisation de l'évolution et justifie cette charge qui sera appréciée et validée par la SGP.

Si la charge de développement est inférieure ou égale à 0,5 jours, l'évolution est considérée comme mineure et est intégrée dans le forfait de maintenance applicative courante.

Si la charge de développement est supérieure à 0,5 jours, le Titulaire fournit à la SGP une proposition financière sur la base des prix du BPU détaillant la solution envisagée, l'analyse d'impact et la cotation de la réalisation. Après acceptation de la proposition, la SGP émet un bon de commande.

4.4.2.2 Prise en compte de la demande

Dès validation de la SGP, le titulaire prend en charge la demande d'évolution et du besoin exprimé au sein du ticket. Seules les demandes validées par un interlocuteur SGP (RA ou EF) seront prises en comptes. Des demandes d'informations complémentaires peuvent être effectuées si nécessaire.

Le titulaire se charge de la mise à jour du ticket avec :

- Affectation du ticket à une ressource TMA ;
- Ajout éventuel de commentaires ;
- Eventuelles demandes d'informations complémentaires émises au sein du ticket.

4.4.2.3 Instruction de la demande (étude d'impact, analyse, spécification, chiffrage, planning)

Une fois le ticket validé, le titulaire a la charge de la :

- Préparation et animation d'ateliers de conception, afin d'affiner la compréhension du besoin et/ou de présenter les spécifications mises à jour. L'analyse complémentaire du besoin peut s'effectuer conjointement au cours d'un atelier dédié ;
- Etude d'impact sur l'ensemble de la solution technique et fonctionnelle (impact sur les fonctions existantes et connexes, interfaces, habilitations, architecture, sécurité, volumétries, performances, etc.) ;
- Définition de la solution à mettre en œuvre ;
- Production des livrables documentaires afférents : spécifications fonctionnelles détaillées, mise à jour de Backlog, documents d'architecture applicative et technique.

4.4.2.4 Planification de la livraison

Afin de planifier la livraison, le titulaire devra effectuer le planning de livraison, co-construit avec le responsable d'application, et devant tenir compte des échéances métiers SGP auxquelles le besoin répond.

4.4.2.5 Développement et tests

Au sein de l'environnement de développement de l'intégrateur :

- Réalisation du (des) développement(s) et/ou paramétrage(s) ;
- Exécution des tests unitaires ;

- Exécution des tests fonctionnels (dont non-régression), d'intégration et des tests techniques nécessaires, et production de la documentation associée.

Puis livraison du package évolutif au sein de l'environnement de Préproduction OSIRIS pour la recette métier.

4.4.2.6 Assistance à la recette et corrections

L'assistance à la recette comprend l'accompagnement des intervenants et utilisateurs désignés pour recetter les évolutions livrées.

4.4.2.7 Assistance à l'installation d'une version d'évolutions en Production

Pour réaliser les changements applicatifs sur l'environnement de Production, le Titulaire ne dispose pas des droits pour intervenir sur les serveurs OSIRIS. Il doit toutefois mettre à disposition de la SGP les livrables requis, notamment le package contenant les évolutions réalisées et validées par le RA sur l'environnement de Non-Production et la procédure technique d'installation (chronogramme de MEP détaillé).

C'est l'équipe d'infogérance SGP qui se charge de réaliser les actions techniques sur l'environnement de Production.

Cependant, l'équipe technique du Titulaire peut être sollicitée pour apporter son expertise afin de guider l'infogérant SGP durant l'installation d'une part ou pour intervenir en cas d'incidents applicatifs relevant de l'installation de la version d'autre part.

4.4.3 Livrables associés

Maintenance évolutive		
Activités	Livrables	SLA
Prise en compte de la demande	Ticket pris en charge	Prise en charge effective dans un délai de 2 jours ouvrés
Instruction de la demande	Support d'atelier	Taux de respect des délais de livraison des livrables >90%
	CR d'atelier	Taux de respect des délais de livraison des livrables >90%

	Spécifications fonctionnelles détaillées	Tenir à jour la documentation technique et fonctionnelle si changements.
Planification de la livraison	Planning de livraison	2 jours à compter de la notification du BDC
Développement et tests	Package applicatif contenant les évolutions	Respect du planning de livraison défini en phase d'instruction
	Rapport de tests techniques et fonctionnels	Rapport simplifié présentant les tests effectués avec le résultat obtenu.
	Documentation fonctionnelle et technique mises à jour si changements (DAT, DEX) Fichiers de paramétrage ou de configuration mis à jour si changements	3 jours ouvrés avant la livraison en recette
Assistance à la recette et corrections	Planning de recette et Cahier de test	3 jours avant le début de la recette
	PV de recette	A la fin de la phase de Recette/Correction
Assistance à l'installation de l'évolutif en Production	Package applicatif et procédure d'installation validés par le RA	Accord du RA pour chaque installation
Suivi	Suivi en instance ad hoc en fonction des sujets (max bi mensuel) avec production de Reporting, tableaux de bords et indicateurs de suivi d'avancement	

4.5 Formation et documentation

4.5.1 Description de la prestation

La mission regroupe des prestations de formations techniques et fonctionnelles demandées au Titulaire et nécessaires pour l'actualisation et le maintien à niveau des compétences des équipes internes SGP.

Le titulaire produit et fournit des supports de formation à l'attention des utilisateurs et des administrateurs fonctionnels, de l'équipe d'exploitation de OSIRIS et dispense les formations afférentes.

Ces formations pourront être effectuées à distance ou en présentiel.

La SGP souhaite rester informée des évolutions et changements technologiques et applicatifs réalisés ou opérés dans les solutions utilisées sur la plateforme OSIRIS, ou en lien avec d'autres composants mutualisés de son système d'information. Elle demande également que l'équipe d'animation interne SGP soit régulièrement formée.

Pour remplir cette mission, le Titulaire devra assurer une veille technologique avec sa feuille de route des versions et nouveautés et tenir des sessions de formation d'actualisation et de maintien à niveau des connaissances l'équipe SGP.

Ces formations outils préparées, montées et animées par le Titulaire, à la demande de la SGP ou sur proposition du Titulaire, ne doivent pas excéder 1 jour. La demande de formation émanant de l'une ou de l'autre partie doit être manifestée au minimum **15 jours** avant la date de la session.

Le titulaire doit pouvoir produire et fournir des supports de formation adaptés à OSIRIS et former les administrateurs pour les profils suivants :

- Administrateur fonctionnel restreint : formation à l'administration fonctionnelle restreinte de l'outil [exemple de public : l'expert fonctionnel, les référents métier, les AMO].
- Administrateur technique : formation à l'exploitation et à l'administration technique de l'outil [exemple de public : le responsable d'application, l'infogérant SGP].

La qualité des formations seront conclues par des PV de formation sur le plan théorique et pratique avec la prise en main des fonctions. La satisfaction sera mesurée par le biais de bilans issus des enquêtes de satisfaction :

- Très insatisfaits ;
- Insatisfaits ;
- Neutres ;
- Satisfaits ;
- Très satisfaits.

Le titulaire devra fournir avant le début de la prestation un questionnaire de satisfaction permettant aux personnes formées de s'exprimer :

- Sur l'adéquation des objectifs et des contenus de la formation avec leurs attentes ;
- Sur la pertinence des cas pratiques proposés et leur adéquation avec les situations métiers ;
- Sur la qualité de l'animation du formateur ;
- Sur la qualité du support pédagogique ;
- Sur la qualité de l'organisation logistique.

La prestation de formation se décline selon les catégories suivantes :

4.5.1.1 Formation à l'administration fonctionnelle

Le titulaire dispense une formation « administrateur fonctionnel restreint » avec environ 2 administrateurs restreints (les référents OSIRIS), d'une durée de 3h à l'usage de OSIRIS.

Le titulaire devra montrer aux administrateurs fonctionnels (RA, EF, AMO) les nouvelles fonctionnalités implémentées dans le cadre de sa roadmap, au sein de l'environnement de formation dédié. Lors de la formation, les utilisateurs ne manipuleront pas l'outil.

A l'issue de la formation, les utilisateurs devront pouvoir accéder à l'environnement Préproduction pour mettre en pratique les situations.

La formation doit comporter une partie théorique couvrant une présentation des nouveautés fonctionnelles, et une partie pratique avec leur mise en application au travers d'exercices individuels. Les postes de travail pour la formation seront mis à disposition par la SGP. Le public visé concerne le RA et l'EF OSIRIS et les Référents OSIRIS le cas échéant

Il s'agit d'une formation adressée aux administrateurs fonctionnels SGP, afin de leur permettre de monter en compétence sur l'intégration de nouvelles fonctionnalités et/ou nouveaux paramétrages fonctionnels au sein de l'outil. L'intérêt de ce type de formation sera d'actualiser et de maintenir à niveau les connaissances de l'équipe DSI SGP sur les changements applicatifs apportés par la roadmap du Titulaire

4.5.1.2 Formation à l'exploitation

- Public visé : Le RA et les infogérants SGP.

Il s'agit d'une formation technique adressée à l'équipe d'exploitation, afin de leur permettre de monter en compétence sur tout changement technologique s'inscrivant dans la roadmap de l'éditeur : les procédures d'exploitation technique de OSIRIS seront mises à jour et présentées au public, dans le cadre de la formation.

Chaque formation doit inclure la vérification de l'aptitude de l'équipe à appliquer l'ensemble des procédures, avec une mise en situation pratique.

Cette formation s'étendra sur une durée de 3h, avec un public limité à 4 personnes.

Les taux suivants sont visés :

- Très insatisfaits, insatisfaits < 5% ;
- Neutre < 10% ;
- Satisfaits, très satisfaits > 85%.

4.5.2 Livrables associés

Formations		
Activité(s)	Livrables	SLA
Formations	Support de formation PV de formation	Sous 48h. Les taux suivants sont visés : - très insatisfaits, insatisfaits < 5% - neutre < 10% - satisfaits, très satisfaits > 85%

4.6 Prestation de réversibilité sur le périmètre

4.6.1 Description de la prestation

La réversibilité consiste à prendre des précautions particulières de sauvegarde et de transfert de connaissances pour assurer, à la demande de la SGP, la reprise des prestations par la SGP ou par un tiers, et ce dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service.

La prestation de réversibilité est réalisée en fin de marché ou à tout moment souhaité par la SGP. Cette prestation est le pendant de la prise de connaissance. Cette phase est menée en accompagnement d'une phase de prise de connaissance par la SGP ou par le Titulaire garant de la reprise du périmètre sur lequel porte la réversibilité.

Il s'agira de restituer, par un processus de réversibilité, la connaissance acquise par l'équipe du Titulaire vers la SGP ou un tiers habilité par la SGP. Elle s'exécute conformément au Plan de Réversibilité.

La prestation de réversibilité inclue :

- Le transfert de connaissances de l'équipe de maintenance du Titulaire vers l'équipe du nouveau Titulaire ou vers la SGP sur l'ensemble des fonctionnalités mises en œuvre à la SGP à la date de la réversibilité ;
- La fourniture de l'ensemble de la documentation mise à jour au fil de l'eau ;
- La réalisation en « tandem » (nouveau et ancien Titulaire) de la maintenance corrective et du support ;
- La réversibilité des normes, procédures et règles en vigueur à la SGP ;
- La préparation de la réversibilité de l'ensemble des activités, la gestion en doublon et le transfert de responsabilité vers la SGP ou un tiers désigné par celle-ci ;
- La stratégie de reprise des données dans le cas d'un changement de solution technologique ;
- L'assistance à la reprise des données dans le cas d'un changement de solution technologique.

Le processus de réversibilité intègre la formation technique et fonctionnelle de la nouvelle équipe désignée par la SGP durant toute la période nécessaire pour parvenir au bon accomplissement de cette prestation.

Durant cette période, et quelle que soit la dégressivité de la prestation, les responsabilités du Titulaire restent engagées.

La qualité de la prestation de réversibilité sera largement conditionnée par la qualité de la formation et du soutien apporté par le Titulaire durant cette période à l'équipe désignée par la DSI. Elle dépendra également de la lisibilité et du caractère opérationnel de la réversibilité.

Tant que les livrables ne seront pas satisfaits, la phase de réversibilité se prolongera aux frais du Titulaire. Au constat qu'ils sont satisfaits, la phase de réversibilité sera qualifiée comme concluante.

Pour rappel, le plan de réversibilité est attendu comme un des livrables de la phase de prise de connaissance décrite précédemment. Il devra être actualisé une fois par an dès le premier anniversaire d'exécution du présent marché.

La documentation du plan de réversibilité et ses mises à jour annuelles sont à la charge du Titulaire.

En amont de la phase de réversibilité, le Titulaire procédera à une phase de préparation portant sur l'organisation de la réversibilité, incluant *a minima* les activités suivantes :

- La définition des procédures de restitution et du contenu des livrables ;
- La préparation et la construction du planning en concertation avec la DSI et/ou le fournisseur repreneur du service ;
- La définition des compétences minimales pour assurer la continuité de service ;
- Le pilotage du déroulement de la phase ;
- Le décommissionnement des environnements de développements et données subsidiaires incluses de la SGP ou GPE ayant servi pour les tests.

4.6.2 Livrables associés

Les livrables sont :

- L'ensemble des livrables réalisés pendant la prestation et tenus à jour ;
- L'ensemble des données dont la propriété est celle de la SGP ;
- Un bilan de réversibilité une fois l'ensemble des réversibilités liées aux processus, fonctionnelles et applicatives réalisées.

Un plan de réversibilité mis à jour et détaillé définissant notamment :

- Les conditions de lancement de la réversibilité ;
- La liste exhaustive des éléments à transférer ;
- Le planning détaillé de la réversibilité ;
- La description de l'organisation de la réversibilité (acteurs, rôles, ...) ;
- L'intégration des équipes de la SGP et du Repreneur dans la réversibilité et le partage des responsabilités entre le Titulaire, la SGP et le Repreneur ;
- L'organisation des activités pour que la continuité des prestations soit assurée pendant la réversibilité ;
- Les actions du Titulaire pour assurer la réversibilité ;
- Les modes de transfert des connaissances, des données et des livrables ;

- La coordination, le suivi et le contrôle du déroulement de la réversibilité entre le Titulaire, la SGP et le Repreneur ;
- La description des formations nécessaires pour que la SGP ou le Repreneur puissent reprendre à leur compte les prestations du Titulaire ainsi que les prérequis nécessaires au personnel qui suivra ces formations ;
- Les conditions de fin de réversibilité ;
- Les modalités de restitution des documents et données de la SGP.

4.7 Modalités de réalisation spécifique pour les heures non ouvrées

En cas de réalisation de prestation sur des heures non ouvrées (notamment en cas d'astreinte, ou de besoin de support projet sur des horaires élargies - semaine, week-end, jour férié -), le Titulaire réalise les prestations dans les mêmes conditions que celles explicitées au présent cahier des charges aux horaires demandés par la SGP, en appliquant le prix à l'heure prévu à l'annexe financière.

Les prestations en astreintes sont rémunérées spécifiquement à travers un prix horaire plafond renseigné par le titulaire dans le BPU. En fonction de l'heure de réalisation de la prestation, le titulaire devra présenter un chiffrage adapté. Celui-ci ne pourra être supérieur au prix plafond indiqué dans le BPU. Ainsi, après transmission du chiffrage des prestations concernées par le titulaire, celles-ci peuvent être commandées, dès lors que la SGP a accepté et validé la proposition du titulaire.

4.8 Prestations complémentaires sur devis

Dans le cadre du marché, le titulaire pourra être amené à réaliser des missions complémentaires spécifiques restant en lien avec l'objet et le périmètre du marché.

Ces prestations complémentaires sont déclenchées par bon de commande. Chaque bon de commande précise les objectifs, le contenu de la prestation, les moyens déployés et les délais de réalisation via un planning. Elles peuvent être engagées en « jours », sur devis préalable, en fonction du ou des profils nécessaires pour la réalisation de celles-ci.

Ainsi, après transmission du chiffrage des prestations concernées par le titulaire, celles-ci peuvent être commandées, dès lors que la SGP a accepté et validé la proposition du titulaire.

5 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1 Organisation générale et pilotage des prestations

5.1.1 Organisation au sein de la Société des grands projets

La SGP est représentée par le Responsable du Pôle SI de la DSI qui est l'interlocuteur privilégié du Titulaire au cours du marché.

Des référents métiers pourront également être amenés à communiquer avec le Titulaire.

5.1.2 Organisation attendue du Titulaire

Le Titulaire affecte à la mission un chef de projet qui sera l'interlocuteur unique de la SGP. Le chef de projet du Titulaire mobilise au moment opportun les ressources nécessaires en qualité et en quantité afin de pouvoir réaliser toutes les prestations prévues au titre de la mission et garantir leur qualité ainsi que le respect du planning déterminé dans le cadre des bons de commandes.

Le chef de projet est le garant du bon déroulement de la mission dans son ensemble. Son expertise en système d'information et gestion de données de sondages, sa force de proposition et son niveau de responsabilité doivent lui permettre de prendre toutes les décisions nécessaires pour le bon déroulement du planning ou l'engagement de ressources adéquates.

À ce titre, il a pour responsabilité de :

- Définir et présenter l'organisation et les ressources mises à disposition de la SGP ainsi qu'une matrice de compétences liées aux exigences de la solution et de son évolution pour les besoins de la SGP ;
- Piloter opérationnellement des différentes phases du projet ;
- Définir les charges, le planning et l'organisation des différentes phases du projet ;
- Contrôler l'état d'avancement de chaque phase ;
- Proposer ou prendre les mesures nécessaires pour que l'avancement et la charge soient cohérents avec les objectifs du projet ;
- Veiller au bon déroulement de toutes les phases du projet ;
- Coordonner ses équipes et celle de l'éditeur ;
- Suivre les études et les développements qui lui sont confiés ;
- Alerter le gestionnaire de marché le plus en amont possible en cas de problème.

5.1.3 Collaboration proactive entre les Titulaires des marchés de la SGP

Le Titulaire s'engage à collaborer de manière proactive et adopte une démarche de travail en mode intégré (partage des problématiques de charge, d'effectifs, etc.) avec les autres interlocuteurs.

Pour chaque activité, le Titulaire collabore activement avec les autres intervenants Système d'information mandatés par la SGP. A date, sur le périmètre OSIRIS les interactions sont les suivantes :

- Les Titulaires du marché d'infogérance SI ayant en charge l'administration technique des environnements OSIRIS et le support niveau N0 et niveau N1 ;
- Le Titulaire en charge des prestations d'assistance à la sécurité ;
- Le Titulaire en charge de la Sauvegarde ;
- Les titulaires et sous-traitants N1/N2.

5.2 Gouvernance et comitologie

La SGP rappelle qu'il n'y a pas de valorisation particulière pour les différentes instances tenues. Les participations aux comités de pilotage ou de suivi opérationnel du projet sont incluses dans les prix des prestations concernées et n'ouvrent pas le droit à une rémunération complémentaire.

5.2.1 Gouvernance

Dès la notification du marché, le Titulaire désignera un responsable de compte qui deviendra l'interlocuteur privilégié de la SGP. Le responsable de compte doit être muni des pouvoirs nécessaires pour prendre toutes décisions utiles, signer tout document, donner toutes instructions au personnel de son entreprise, assister aux réunions, etc...

Le responsable de compte aura pour rôle d'assurer la mise en place et le suivi du marché. A ce titre, il devra coordonner l'action de ses intervenants et s'assurer que ces derniers respectent les spécifications du marché, ainsi que les éventuelles consignes qui pourraient être données par la SGP.

5.2.2 Comitologie

En plus des points réguliers, des réunions de travail pourront être organisées sur demande, afin notamment de traiter des thèmes spécifiques.

La comitologie applicable est décrite ci-dessous :

Comité	Fréquence	Objectifs	Participants	Livrables attendus du titulaire	Durée
Comité Opérationnel	Trimestriel	<p>Partager l'avancement des instructions et mises en œuvre (dont planification des actions), prioriser les prestations le cas échéant, partager les indicateurs de pilotage :</p> <ul style="list-style-type: none"> analyser les portefeuilles de demandes et leur avancement d'instruction / réalisation, définir ou revoir les priorités s'il y a lieu, valider les propositions de planifications, décider, en fonction des priorités et des plannings des travaux en cours, les nouvelles demandes à mettre en réalisation, Partager les risques et établir les plans d'actions, analyser les indicateurs d'activité / pilotage, 	<p>Pour le Titulaire :</p> <p>Responsable opérationnel du dispositif de prestations du marché. un ou plusieurs responsables fonctionnels ou techniques du titulaire en fonction des besoins.</p> <p>Pour la SGP :</p> <p>Responsable(s) du (des) pôle(s) DSI partie(s) prenante(s),</p> <p>Responsable(s) d'application(s) et experts fonctionnels en fonction des besoins.</p>	Support de comité Compte-rendu de réunion sous 48h	1h
Comité contractuel	Annuel	<p>Ce comité permet au Titulaire et à la SGP de faire le point sur l'exécution du marché et de réaliser une revue globale des prestations du marché et ses projections. C'est également cette instance qui procédera aux arbitrages et décisions nécessaires au bon déroulement du marché.</p> <p>Ce comité abordera (a minima) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les faits marquants relatifs aux prestations, Le bilan financier d'exécution du marché depuis son démarrage, 	<p>Titulaire :</p> <p>Responsable de compte, Directeur commercial et Directeur des Opérations</p> <p>SGP :</p> <p>DSI, Dir Achats,</p>	Support de comité Compte-rendu de réunion sous 48h	2h

		<ul style="list-style-type: none"> • L'état des commandes, réceptions et facturations, au regard des réalisations et commandes, • Etat des unités d'œuvre mobilisées, • Une vision du stock d'encours, • L'organisation de l'équipe du Titulaire et les potentiels aménagements, • L'état de la qualité des prestations et livrables et respect des dispositions du PAQ, • Les risques majeurs et problèmes, les actions majeures et décisions, • Le prévisionnel sur l'activité par prestations 			
Comités de suivi opérationnel (COSUI)	Mensuel	Partage de l'avancement des prestations et actions en cours, les difficultés rencontrées et d'aborder les sujets fonctionnels et/ou techniques concernant un domaine déterminé à l'avance.	<p>Pour le Titulaire :</p> <p>Responsable opérationnel du dispositif de prestations du marché. un ou plusieurs responsables fonctionnels ou techniques du titulaire en fonction des besoins.</p> <p>Pour a SGP :</p> <p>Responsable(s) du (des) pôle(s) DSI partie(s) prenante(s),</p> <p>Responsable(s) d'application(s) et experts fonctionnels en fonction des besoins.</p>	Support de comité Compte-rendu de réunion sous 48h	1h

Les instances et la description du contenu des livrables est précisé au PAQ. Il est attendu du titulaire qu'il fournisse certaines informations nécessaires au pilotage des actifs logiciels par la SGP.

5.3 Exigences qualités au titre du marché

5.3.1 Plan d'assurance sécurité

Un Plan d'Assurance sécurité (PAS) traduit la mise en application de la politique sécurité de la DSI. Ce document devra être rédigé en version opérationnelle par le Titulaire et validé par la DSI à l'issue de la phase de prise de connaissance.

En matière de sécurité, le titulaire doit garantir une maîtrise totale des règles applicables en matière de droit d'accès, confidentialité et l'ensemble de la gestion des droits applicables aux différents périmètres du présent accord cadre.

Le document est fourni en **annexe 4** du CCTP pour aider à rédiger le PAS.

5.3.2 Plan d'assurance qualité

Un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) traduit la mise en application de la politique qualité de la DSI. Ce document devra être rédigé en version opérationnelle par le Titulaire et validé par la DSI à l'issue de la phase de prise de connaissance.

Le contenu du document ne pourra pas s'écarter du cadre initial fourni par la DSI. Le Titulaire ne pourra soustraire de contenu au document ou le modifier d'une manière contraire au présent CCTP.

La DSI attend du Titulaire des orientations, recommandations, proposition de solutions, des méthodes, qui démontrent la prise en compte des exigences telles que formulées dans le présent document et qui seront reprises et complétées dans le PAQ.

La qualité des prestations du Titulaire et la satisfaction du maître d'ouvrage seront appréciées, au regard des critères suivants (à détailler dans le PAQ) :

- Le respect des coûts ;
- Le respect des délais ;
- Le respect de la complétude de la fourniture ;
- La qualité des livrables ;
- L'apport de valeur (innovation, inspiration, créativité, ...) ;
- Le respect de la démarche qualité telle que décrite dans le PAQ ;
- Le respect des normes et processus en vigueur au sein de la SGP ;
- L'expertise et le dimensionnement de la SGP ;

- La clarté, la lisibilité et la complétude de la documentation produite en langue française.

L'appréciation de la qualité des prestations permettra de déterminer les axes d'amélioration à mettre en œuvre en cours d'exécution.

5.3.3 Niveaux de spécialisation

Conformément au marché, les niveaux de séniorité associé à chaque profil sont les suivants :

- Junior : 1 à 3 ans dans un poste associé au profil sur un projet similaire correspondent à un profil junior sur l'activité ;
- Confirmé : > 3 et jusqu'à 7 ans dans un poste associé au profil correspondant sur un projet similaire correspondent à un profil confirmé sur l'activité ;
- Sénior : > 7 ans dans un poste associé au profil sur un projet similaire et correspondent à un profil senior sur l'activité ;
- Directeur : > 12 ans dans un poste associé au profil correspondant sur un projet similaire avec au minimum 1 an dans le poste correspondant à un profil de directeur sur l'activité.

5.3.4 Outillage à respecter

Le Titulaire s'engage à n'utiliser que les outils validés par la SGP. Cela concerne principalement :

- L'outil de Service Management - le portail d'assistance SGP (à ce jour Ivanti Service Management) : SPOC N0/N1 ; Equipe SUPPORT GED GDC N1/N2 ;
- VPN pour accéder au réseau interne ;
- WALLIX pour les assistances aux installations si nécessaire ;
- Les outils de conversation, d'échange et collaboratif (à ce jour, l'environnement Teams / office 365) avec les comptes SGP créés qui permettent d'identifier les personnes travaillant pour la SGP et le GPE.

5.4 Cadre méthodologique pour la maîtrise des Systèmes d'informations

Le Titulaire a l'obligation d'appliquer les différentes méthodologies en vigueur à la SGP. Ces méthodologies, valables à date, sont les suivantes :

- **Méthodologie générale de réalisation « CHRONOS » :**

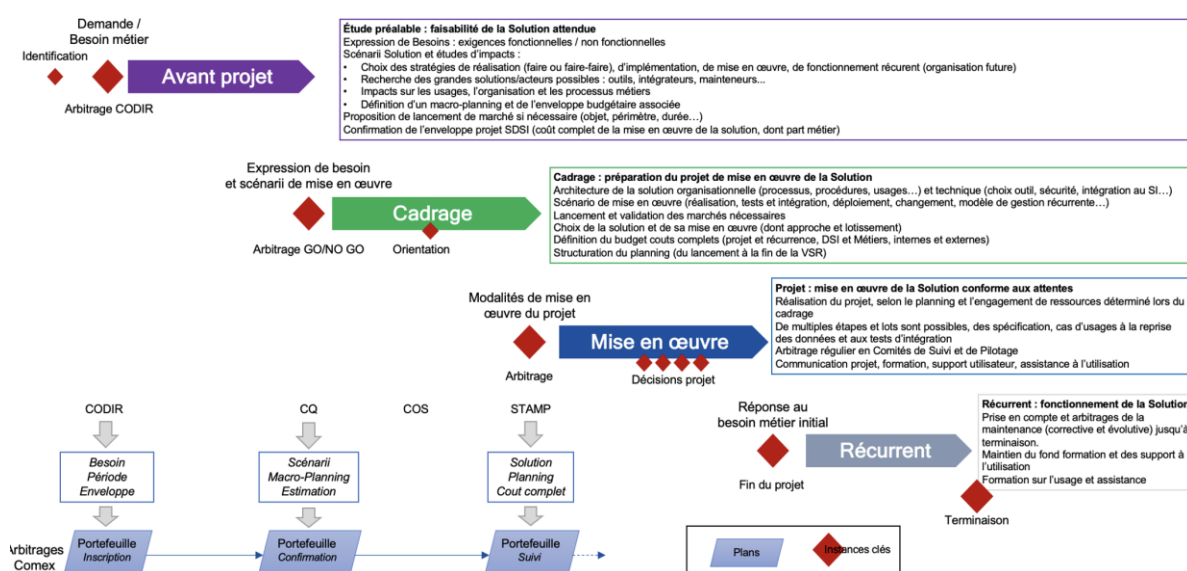
La SGP s'appuie sur un référentiel méthodologique intitulé « CHRONOS ». Ce référentiel méthodologique a notamment pour objectif de :

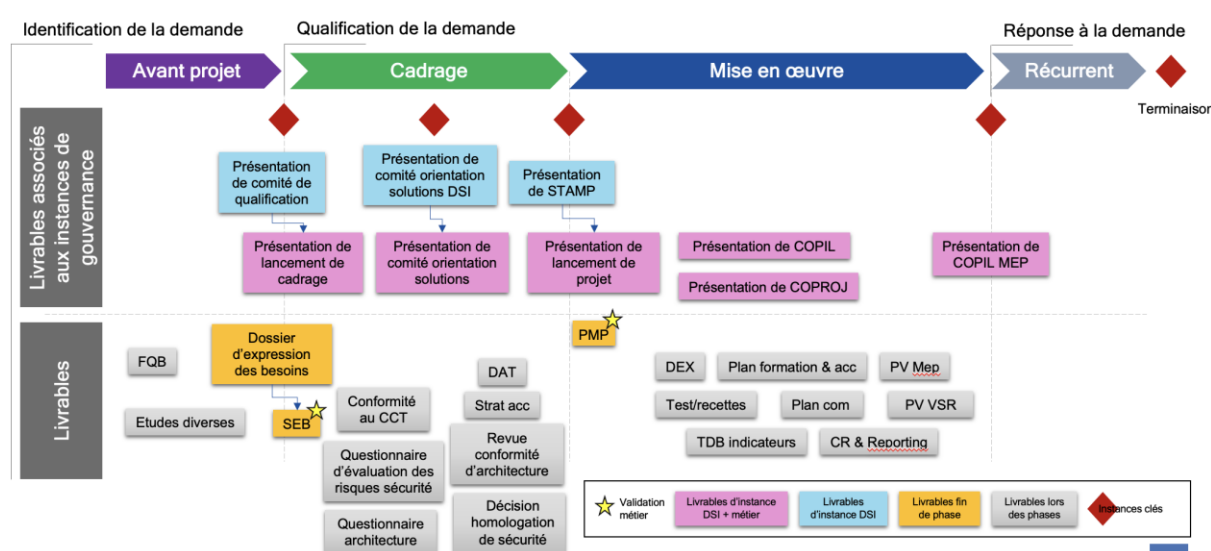
2025MAPA001 - CCTP

Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.

- Aligner les usages en matière d'approche projet à la DSI SGP ;
- Proposer un cycle de vie complet de la demande à la réalisation du/des projets associés ;
- Proposer la gouvernance, instances de décisions et présentations associées, nécessaire au fonctionnement de ce cycle de vie ;
- Proposer des livrables indispensables, en nombre réduit ;
- Proposer une structure de ces livrables, avec des exemples tirés de l'existant.
- Estimer le coût global de la solution avec un macro-chiffrage dès l'analyse du besoin pour le Comité d'Opportunité (COP) l'affiner ensuite en approche de qualification, puis arriver avec un chiffrage détaillé en instance d'orientation de solution.

Ce référentiel permet de structurer la démarche de la demande métier au service régulier dans le cadre plus général du cycle de vie du portefeuille projet de la DSI de la SGP :





Le Titulaire devra suivre la méthodologie définie dans ce référentiel et respecter les étapes prescrites ainsi que les contraintes de forme et de fond associées (notamment les modèles de documentation de la SGP, tels que le formalisme du dossier d'expression de besoin ou le document de présentation en comité de qualification). Il bénéficiera de l'accompagnement du Responsable d'Application SGP pour l'application de cette méthodologie, mais ne sera pas nécessairement en charge de sa mise en œuvre directe. Toutefois, il devra s'y conformer lorsque requis.

▪ Méthodologie de développement :

Concernant le développement de nouvelles fonctionnalités sur l'ensemble du périmètre d'intervention, la SGP fonctionne sur la base d'une méthodologie itérative de type « agile » s'appuyant sur des « sprints » correspondant à un backlog soumis à des demandes de changements et arbitrages sous couvert de la comitologie en vigueur.

Cette méthodologie permet d'éviter les effets tunnels, de mieux calibrer le besoin tout en garantissant une bonne maîtrise des périmètres concernés.

A titre d'information, un sprint s'organise autour d'une périodicité comprise entre 3 et 4 semaines et répond à des spécifications élaborées lors des sprints précédents en s'appuyant sur le Titulaire du présent marché. Ces sprints correspondent à 3 mises en production minimum par an. Concernant la maintenance préventive, adaptative et corrective, les mises en production et/ou interruption peuvent être plus fréquentes.

Concernant des besoins nouveaux, le séquençage peut s'appuyer sur un cadrage, la réalisation d'études et d'un POC (« proof of concept »).

2025MAPA001 - CCTP

Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions du marché conclu avec le titulaire destinataire.

- Cadre méthodologique applicable au support « Point d'entrée unique utilisateur » dénommé « SPOC ».

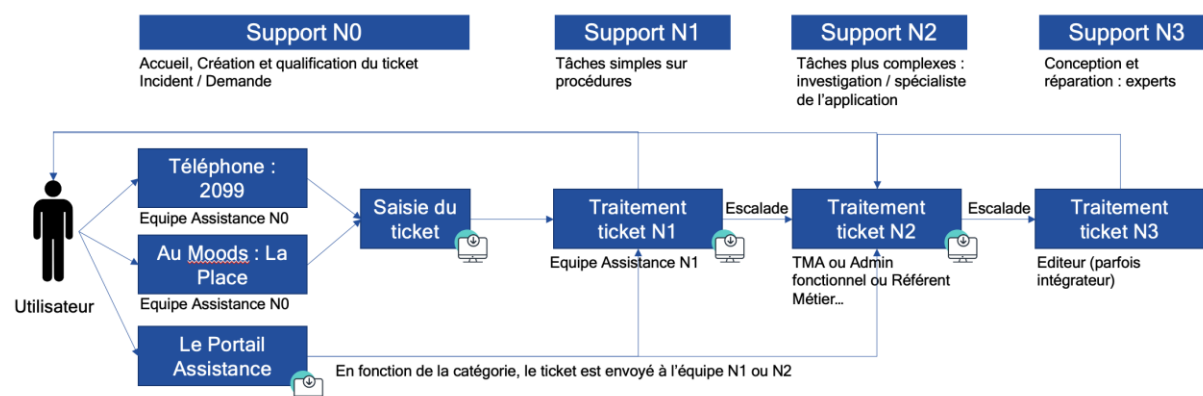
Depuis fin 2020, la SGP a mis en place un nouveau processus s'appuyant sur un point d'entrée unique avec une équipe d'assistance centralisée et supportée avec l'outil Ivanti Service Management (ISM) supprimant ainsi le recours aux courriers électroniques. L'Assistance prend en charge le niveau N0/N1 du support de ces applications sur la base de procédures rédigées et accompagnées ;

Le support est assuré par les équipes infogérantes et métiers de la SGP. Toutefois, certaines demandes d'administration ne pouvant être réalisées que par le Titulaire, notamment en l'absence d'un module d'administration accessible par le support N0/N1, devront être prises en charge par ce dernier.

La TMA et donc le Titulaire (ou admin fonctionnel ou référent Métier) conserve la prise en charge du niveau N3 :

- Intervention sur les bugs ou anomalies qui ne peuvent pas être résolus par le **support N0/N1**.
- Analyse approfondie des logs, du code source et des bases de données pour identifier les causes profondes
- Rédaction de documentation technique et de procédures pour améliorer l'autonomie des niveaux inférieurs.
- Participation aux **cellules de crise** en cas d'incident critique bloquant la production.
- Coordination avec les autres équipes (infra, sécurité, etc.) pour identifier et corriger les problèmes majeurs.

Le processus cible est le suivant :



Ce schéma s'applique au présent marché.

6 LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES

- Annexe 1 : Tableau des fonctionnalités Osiris
- Annexe 2 : Guide Utilisateurs OSIRIS
- Annexe 3 : Plan d'Assurance Sécurité (PAS)
- Annexe 4 : Exigences de sécurité applicables aux applications et services web
- Annexe 5 : Dossier d'Architecture Technique OSIRIS (DAT)
- Annexe 6 : Matrice RACI associée à l'application OSIRIS