



SÉNAT

DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

MARCHÉ D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE INFORMATIQUE DE NIVEAU 1

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

FÉVRIER 2025

SOMMAIRE

ARTICLE 1. – OBJET DU MARCHÉ	4
ARTICLE 2. – MISSIONS DU TITULAIRE	4
2.1. Missions du titulaire	4
2.2. Éléments mis à disposition du titulaire pour l'exécution du marché	5
2.3. Responsabilités fonctionnelles	6
ARTICLE 3. – PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ	6
3.1. Les équipements informatiques et mobiles	6
3.2. Les différents types d'utilisateurs au Sénat et le périmètre des prestations attendues	6
ARTICLE 4. – DÉFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES POUR L'ASSISTANCE ET LA MAINTENANCE DE NIVEAU 1 INFORMATIQUE	8
4.1. Assistance, conseil aux utilisateurs et maintenance de niveau 1 des équipements pour l'ensemble des utilisateurs du Sénat.	8
4.1.1. Assurer la prise d'appels téléphoniques, enregistrer les incidents et les demandes d'assistance	8
4.1.2. Traiter les demandes et suivre les tickets jusqu'à leur résolution, dans le respect des niveaux de service imposés	9
4.1.3. Effectuer un conseil technique de premier niveau auprès des utilisateurs	11
4.1.4. Mettre à jour la documentation technique au fur et à mesure des interventions en vue de créer une base de connaissances utilisable	11
4.1.5. Diagnostiquer et résoudre les incidents simples portant sur le parc des copieurs du Sénat	12
4.1.6. Assurer la connexion au réseau des équipements informatiques du Sénat.	12
4.1.7. Participer, à la demande du Sénat, à la réalisation de projets	12
4.2. Gestion des équipements informatiques fournis par le Sénat	12
4.2.1. Mettre en œuvre la garantie des équipements acquis par le Sénat	12
4.2.2. Transférer des demandes de nouveaux matériels, de nouveaux logiciels et de nouvelles installations à l'équipe administrative	13
4.2.3. Assurer la gestion quotidienne des équipements informatiques	13
4.2.4. Assurer le déploiement de matériels utilisateurs lors des manifestations et opérations de déménagement.	13
4.2.5. Gérer l'inventaire des matériels informatiques des directions du Sénat	14
4.2.6. Préparer les réformes de matériels à la demande du Sénat	14
ARTICLE 5. – ENGAGEMENTS DU TITULAIRE SUR LES RÉSULTATS	15
5.1. Niveaux de service et indicateurs de performance	15
5.2. Modalités de mesure des indicateurs de performance	18

5.3.	<i>Évolution des indicateurs en cours d'exécution du marché</i>	19
5.4.	<i>Obligations de résultats</i>	19
ARTICLE 6. – CONDITIONS DE RÉALISATION DU MARCHÉ		21
6.1.	<i>Plages horaires d'exécution du marché</i>	21
6.1.1.	<i>Plages horaires du service</i>	21
6.2.	<i>Prestations complémentaires</i>	21
6.2.1.	<i>Généralités</i>	21
6.2.2.	<i>Prestations dues à l'occasion de la Séance publique</i>	21
6.2.3.	<i>Prestations dues à l'occasion d'événements exceptionnels</i>	22
6.3.	<i>Profils du personnel mis à disposition du Sénat</i>	22
6.4.	<i>Conditions de flexibilité des congés et récupérations</i>	23
ARTICLE 7. – SUIVI DE L'ACTIVITÉ DU TITULAIRE, COMITOLOGIE ET PILOTAGE DU MARCHÉ		23
7.1.	<i>Comité technique hebdomadaire</i>	23
7.2.	<i>Comité de pilotage mensuel</i>	23
ARTICLE 8. – RÉVERSIBILITÉ ET TRANSFÉRABILITÉ		24
8.1.	<i>Transférabilité entrante</i>	24
8.2.	<i>Transférabilité sortante</i>	25
ANNEXES		26
<i>ANNEXE N° 1 – PLAN D'IDENTIFICATION DES BÂTIMENTS DU SÉNAT</i>		26
<i>ANNEXE N° 2 – ÉTAT PRÉVISIONNEL DES MATÉRIELS INFORMATIQUES DU SÉNAT AU 31 DÉCEMBRE 2024</i>		27
<i>ANNEXE N° 3 - LE PARC INFORMATIQUE DES DIRECTIONS DU SÉNAT ET DES SÉNATEURS</i>		28
<i>ANNEXE N° 3 – SYNTHÈSE DE L'ORGANISATION DU SÉNAT ET DE LA DSI</i>		30
<i>ANNEXE N° 4 - CHARTE INFORMATIQUE DU SÉNAT</i>		32
<i>ANNEXE N° 5 - ACTIVITÉ DU SERVICE D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE INFORMATIQUES SUR LES ANNÉES 2022, 2023, 2024.</i>		41
<i>ANNEXE N° 6 - STATISTIQUES DES APPELS AU « 2070 » EN 2023</i>		44
<i>ANNEXE N° 7 - NOMBRE D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES DE PERMANENCES DE NUIT ET DE WEEK-END</i>		45

ARTICLE 1. – OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la fourniture de prestations d'assistance et de maintenance niveau 1¹ de tous les équipements informatiques du Sénat (Palais du Luxembourg et dépendances), à Paris 6^{ème}, ainsi que – très ponctuellement – sur le site des Jardins du Sénat, situé à Longpont-sur-Orge.

ARTICLE 2. – MISSIONS DU TITULAIRE

2.1. Missions du titulaire

L'assistance et la maintenance informatiques portent sur tous les équipements décrits à l'article 3 du présent CCTP.

Le titulaire assure les missions et tâches suivantes :

- Assistance, conseil aux utilisateurs et maintenance de niveau 1 des équipements pour l'ensemble des utilisateurs (cf. *infra*) du Sénat :
 - Assurer la prise d'appels téléphoniques, enregistrer les incidents et les demandes d'assistance ;
 - Traiter les demandes et suivre les tickets jusqu'à leur résolution, dans le respect des niveaux de service imposés ;
 - Effectuer un conseil technique de premier niveau auprès des utilisateurs ;
 - Mettre à jour la documentation technique au fur et à mesure des interventions en vue de créer une base de connaissances utilisable ;
 - Diagnostiquer et résoudre des pannes simples portant sur les parcs des copieurs du Sénat ;
 - Assurer la connexion au réseau des équipements informatiques du Sénat ;
 - Participer à la réalisation de projets à la demande du Sénat
- Gestion des équipements informatiques fournis par le Sénat :
 - Mettre en œuvre la garantie des équipements acquis par le Sénat ;
 - Transférer les demandes de nouveaux matériels, de nouveaux logiciels et de nouvelles installations à l'équipe administrative ou à l'équipe exploitation ;
 - Assurer la gestion quotidienne des équipements ;

¹ Le premier niveau de support a communément en charge la résolution des incidents. Il a la responsabilité de réaliser le premier contact avec l'utilisateur et d'établir un premier diagnostic de l'incident technique et à résoudre les incidents pour une restauration du service ou un retour à la situation nominale dans les meilleurs délais.

- Assurer le déploiement des équipements informatiques lors des manifestations et opérations de déménagement ;
- Gérer l’inventaire des matériels informatiques des directions du Sénat ;
- Préparer des réformes de matériels à la demande du Sénat.

A titre général, il est ainsi attendu du titulaire :

- De rendre compte aux trois divisions de la DSI (système, documentaire, gestion), en particulier l’équipe exploitation et l’équipe téléphonie (division système), et les divers responsables techniques et administratifs de la DSI (voir organigramme de la DSI en annexe) ;
- Des interventions de proximité dans les bureaux du Palais et de ses dépendances sur l’environnement défini en vue de la résolution de la demande ;
- Des interventions sur des plages ouvrées et non ouvrées avec des délais contractuels de résolution ;
- Un suivi de l’activité à travers des rencontres techniques et la gestion des bases de données mises à disposition.

2.2. Éléments mis à disposition du titulaire pour l’exécution du marché

Pour le bon accomplissement de ces prestations, le Sénat met à disposition du titulaire désigné :

- un local réservé à l’usage du titulaire qui doit être verrouillé en dehors des heures d’ouverture ;
- un système de centre d’appels téléphoniques (solution *MiCC* éditée par *Mitel*) ;
- un outil de *softphonie* (*MiCollab* édité par *Mitel*) ;
- une base de données de gestion de configuration (CMDB) qui est également notre outil de gestion des tickets d’incident (outil *iTop* édité par Combodo, personnalisé pour le Sénat), que le titulaire a obligation d’utiliser ;
- l’ensemble des moyens matériels informatiques, et notamment les pièces détachées, les logiciels et les applications (notamment pour la gestion du parc et des interventions) nécessaires à l’accomplissement de sa mission ;
- un smartphone pour permettre de décrocher les appels prioritaires (issus notamment du plateau lors des séances parlementaires) ;
- Un outil de partage de la documentation.

Le Sénat assure l’accès aux locaux dans lesquels les interventions doivent être effectuées.

Les techniciens appelés à intervenir régulièrement dans le cadre du présent marché ont accès au restaurant du personnel du Sénat.

Il est précisé qu'aucune place de stationnement pour véhicule ne pourra être mise à disposition du titulaire par le Sénat.

2.3. Responsabilités fonctionnelles

Le Sénat désigne une cellule, composé d'une ou de plusieurs personnes, responsable de la gestion et du suivi du marché. Interlocutrice directe du titulaire sur site, elle est chargée de transmettre toute information utile à la bonne exécution du marché et habilitée à adresser toute demande au titulaire dans le cadre de la réalisation de ses prestations.

Le Sénat s'engage à fournir au titulaire toutes les informations administratives et techniques nécessaires à l'accomplissement de ses missions, notamment :

- les instructions et procédures à suivre pour la réalisation des différentes tâches dont il a la charge ;
- une planification des opérations d'installation des postes et périphériques ;
- les éléments calendaires connus des éventuelles prestations complémentaires à effectuer.

ARTICLE 3. – PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ

3.1. Les équipements informatiques et mobiles

Le périmètre de ce marché porte sur les équipements mis à disposition des utilisateurs définis au 3.2, de nature informatique (unités centrales, ordinateurs portables, écrans, imprimantes, et tous types de périphériques) ou mobiles (smartphones et tablettes), ainsi que sur les logiciels installés sur lesdits équipements.

La liste détaillée des différents équipements est jointe en annexe du présent document. Cette liste est purement indicative. Tous les équipements et logiciels acquis en cours d'exécution du marché entrent dans le champ d'application du présent marché et dans l'ensemble des missions confiées au titulaire.

3.2. Les différents types d'utilisateurs au Sénat et le périmètre des prestations attendues

Le Sénat compte 348 Sénateurs. Avec les collaborateurs parlementaires, les membres du Cabinet de la Présidence, les secrétariats des groupes politiques, le personnel administratif, les effectifs militaires et les intervenants techniques, l'institution sénatoriale héberge environ 3 000 personnes.

La DSI fournit *a minima* pour chaque utilisateur un accès internet et une messagerie.

Les utilisateurs des systèmes d'information du Sénat se distinguent selon qu'ils sont dotés ou non de matériels informatiques par la DSI du Sénat et selon qu'ils occupent (ou non) certaines fonctions sensibles (« VIP »).

➤ Les personnels disposant d'équipements informatiques fournis par la DSI du Sénat

Les 1 356 membres du personnel du Sénat² sont dotés par la DSI d'équipements informatiques : poste informatique (portable ou fixe), écrans externes, et le cas échéant, imprimantes. Certains postes de travail sont mutualisés.

Ces utilisateurs bénéficient de l'ensemble des prestations listées à l'article 4 ci-dessous.

Parmi les personnels du Sénat, environ 27 personnes sont considérées comme « VIP » :

- Secrétaires Généraux (2)
- Directeurs généraux (2)
- Directeurs (13)
- Personnels de la Présidence du Sénat (10).

Les demandes émanant de ces utilisateurs « VIP » doivent être traitées de manière prioritaire et faire systématiquement l'objet d'un reporting auprès de l'équipe administrative de la DSI.

La DSI peut par ailleurs équiper de matériel informatique certains Sénateurs occupant des fonctions particulières. Ces équipements doivent être maintenus dans les mêmes conditions que ceux affectés aux personnels du Sénat.

➤ Les Sénatrices et Sénateurs, les collaborateurs parlementaires et les groupes politiques

Le Sénat accueille 348 Sénateurs qui acquièrent en autonomie l'ensemble de leur matériel informatique. Le Sénat compte également environ 900 collaborateurs parlementaires. Leurs équipements informatiques sont fournis par les Sénateurs.

Certaines prestations détaillées à l'article 4 ci-dessous ne concernent pas les Sénateurs et leurs collaborateurs parlementaires ou doivent être réalisées dans des conditions particulières. En particulier, les opérations de déploiement d'équipements informatiques, d'inventaire ou de déménagement de matériels informatiques ne concernent pas les Sénateurs et leurs collaborateurs. En outre, la prise en main à distance sur les postes de Sénatrices / Sénateurs ou de leurs collaborateurs n'est pas permise. Si une intervention sur l'équipement s'avère nécessaire, elle implique un déplacement du prestataire sur place et l'intervention sur ces équipements ne peut se faire qu'en présence du parlementaire ou de son collaborateur.

Parmi les Sénatrices et Sénateurs, 38 occupent des fonctions particulières (VIP) :

- Le Président du Sénat
- Les Vice-Présidents (8)
- Les Questeurs (3)
- Les Présidents (8) et délégué (1) des groupes politiques
- Les Présidents de commissions (8)

² Nombre de personnels actifs dans l'annuaire du Sénat au 1^{er} janvier 2025

- Les rapporteurs généraux de commissions (2)
- Le Président de l'OPECST
- Les Présidents de délégations (6)

Les demandes émanant de ces Sénatrices et Sénateurs doivent être traitées de manière prioritaire et faire systématiquement l'objet d'un reporting auprès de l'équipe administrative.

Les secrétariats des groupes politiques sont composés de personnels de groupe (une centaine de personnes). *A l'instar* des Sénateurs, les équipements informatiques des secrétariats des groupes politiques sont directement gérés par ces derniers. Ils sont concernés par le présent marché au même titre que les Sénateurs et leurs collaborateurs parlementaires, selon le régime décrit *supra*.

ARTICLE 4. – DÉFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES POUR L'ASSISTANCE ET LA MAINTENANCE DE NIVEAU 1 INFORMATIQUE

4.1. Assistance, conseil aux utilisateurs et maintenance de niveau 1 des équipements pour l'ensemble des utilisateurs du Sénat.

Sont attendues *a minima* les prestations décrites ci-dessous. Sauf mention contraire, elles sont applicables à tous les utilisateurs du Sénat, que ces derniers soient ou non équipés par la DSI du Sénat.

4.1.1. Assurer la prise d'appels téléphoniques, enregistrer les incidents et les demandes d'assistance

Le service d'assistance et de maintenance informatique de niveau 1 assuré par le titulaire est accessible aux utilisateurs par plusieurs canaux : téléphone, courriels et système de « self-service » disponible sur l'intranet du Sénat. Le titulaire doit prendre en charge le « *ticketing* » et le suivi de résolution, quel que soit le canal utilisé.

En outre, les membres du personnel du Sénat, les Sénatrices et Sénateurs, les collaborateurs parlementaires et les collaborateurs de Groupes politiques peuvent très occasionnellement se rendre dans le local mis à la disposition du titulaire sans avoir pris de rendez-vous au préalable (notamment pour la récupération de leur identifiant / mot de passe). Cela reste très ponctuel mais le titulaire doit veiller en tout temps à la bonne tenue du local et assurer l'accueil des personnes qui pourraient se présenter.

La prise d'appel doit être réalisée sur site, dans les locaux du Sénat. À cet effet, le Sénat met à disposition du titulaire un système de centre d'appels (solution *MiCC* éditée par *Mitel*) *via* un numéro unique permettant le traitement, la supervision des appels et la gestion de files d'attente. L'assistance téléphonique doit être organisée de façon à présenter une réactivité maximale et un niveau de performance décrit au 5.1 du présent CCTP, qui se traduit notamment par un taux de décroché des appels dans le respect des délais de traitement également fixés au 5.1 du présent CCTP. En particulier, le titulaire devra systématiquement rappeler dans l'heure qui suit tout utilisateur « VIP » (cf. *supra*) dont l'appel aurait été manqué.

Les demandes des utilisateurs peuvent concerner des dysfonctionnements matériels, logiciels, ou réseau comme des demandes d'assistance ou d'information relatives à l'utilisation d'un équipement informatique ou d'un logiciel.

Le titulaire assure l'enregistrement systématique des demandes, par l'ouverture de tickets dans la base des incidents et des demandes, à l'aide du logiciel de *helpdesk*/gestion de parc (*iTop*) mis à disposition par le Sénat. Il est indispensable, afin de faciliter leur suivi, que les tickets, consultables par les utilisateurs, fassent l'objet d'une rédaction complète, précise et dans un français correct.

Lorsque le titulaire est saisi d'un incident, un diagnostic précis et aussi approfondi que possible est réalisé dès le premier contact avec l'utilisateur. Ce diagnostic fait l'objet d'une description complète dans le ticket ouvert. Les demandes émanant des collaborateurs parlementaires doivent être systématiquement saisies dans *iTop* au nom de leur Sénatrice ou Sénateur. De même, lorsque la demande émane d'un personnel de Groupe politique, elle doit être saisie dans *iTop* au nom du Groupe politique.

Les tickets sont placés, de leur création dans *iTop* jusqu'à leur résolution, sous le contrôle de la DSI du Sénat.

4.1.2. Traiter les demandes et suivre les tickets jusqu'à leur résolution, dans le respect des niveaux de service imposés

Afin d'adapter au mieux son activité aux besoins des utilisateurs, le titulaire procède à une priorisation de ses interventions, dans le respect des processus ITIL³, en fonction :

- du degré d'urgence de la demande ou de l'incident pour l'utilisateur (problème mineur, majeur ou bloquant) ;
- de son impact, qui peut dépendre soit du statut de l'utilisateur concerné (directions, Sénateurs, VIP), soit de son degré de criticité (gravité, nombre de personnes concernées, etc.).

Cette priorisation doit être réalisée au moment de l'ouverture du ticket. Elle peut, si nécessaire, en cours de traitement du ticket, être modifiée, sous le contrôle et à la demande du Sénat. Quatre niveaux de priorités sont définis, de la manière suivante :

³ *Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information (Information Technology Infrastructure Library)*

Urgence Impact	Problème bloquant	Problème majeur	Problème mineur
Criticité élevée et/ou VIP	Priorité très haute	Priorité très haute	Priorité haute
Criticité haute et/ou Sénateurs	Priorité très haute	Priorité haute	Priorité moyenne
Criticité basse	Priorité haute	Priorité moyenne	Priorité basse

4.1.2.1. Modalités générales d'intervention

Dans les cas où la demande ou l'incident ne peut être résolu à distance selon les règles définies ci-dessus, le titulaire déclenche une intervention de proximité.

Les interventions de proximité peuvent concerner les matériels informatiques (postes de travail, périphériques, terminaux mobiles), le réseau et les logiciels.

Le titulaire s'assure de la connectique de proximité au réseau (vérification du bon fonctionnement des connexions entre les matériels et le réseau, etc.) et du raccordement des imprimantes ou autre équipement informatique.

Dans le cas d'un incident logiciel, le titulaire est chargé de procéder à un diagnostic et à la remise en fonctionnement du logiciel concerné, selon les indications données par le Sénat.

Dans le cas d'un incident réseau, le titulaire est en charge de réaliser les premières investigations afin d'établir un diagnostic de l'incident.

Dans l'hypothèse où l'incident ne peut être résolu par le titulaire, celui-ci déclenche une escalade vers l'équipe ou la division de la DSI concernée (exploitation, téléphonie, documentaire, gestion, bureautique).

À chaque fois que cela est nécessaire, le titulaire se charge du transfert des données et de la réinstallation des logiciels et applications spécifiques sur le poste de l'utilisateur *via* le logiciel *ZCM (ZENworks Configuration Management)*. Cela n'est pas possible sur les postes de Sénateurs, collaborateurs parlementaires et de groupes politiques.

Dans tous les cas, il s'assure du bon fonctionnement de l'équipement ou du logiciel concerné au terme de l'intervention. Il fournit à l'utilisateur les explications sur l'origine de l'incident et lui communique les précautions nécessaires à prendre pour éviter sa reproduction.

Le titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché les équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement.

4.1.2.2. Modalités d'intervention pour les terminaux mobiles

Le titulaire paramètre les terminaux mobiles mis à disposition des utilisateurs du Sénat (configuration de la messagerie, agenda, etc.) et les fournit à ces derniers. Il les assiste lors de la mise à disposition des terminaux.

Il est également en charge de la configuration de la messagerie sur les terminaux mobiles des Sénatrices et Sénateurs (lesquels sont directement acquis par ces derniers et non fournis par le Sénat).

4.1.3. Effectuer un conseil technique de premier niveau auprès des utilisateurs

Le titulaire est chargé de répondre aux demandes, formulées par les utilisateurs, de conseils et d'informations relatives à l'utilisation des matériels, des logiciels, à la connexion au réseau informatique du Sénat et, plus généralement, de tout outil mis à leur disposition. Lorsque le titulaire n'est pas compétent pour répondre à une demande, il oriente la demande vers le bon interlocuteur.

À la demande du Sénat et sous sa supervision, il conçoit et met à jour des supports explicatifs à destination des utilisateurs, dont la validation est, dans tous les cas, soumise au Sénat avant diffusion aux utilisateurs.

Cette mission de conseil consiste également à rappeler aux utilisateurs notamment :

- les règles de base garantissant le bon fonctionnement de leurs équipements ;
- les règles relatives à l'utilisation de leurs logiciels de bureautique et assimilés (messagerie électronique notamment), ainsi que des conseils sur l'exploitation des différentes fonctions de ces outils, en particulier les modèles de la suite *Microsoft Office* ou encore la mise en œuvre de filtres de messagerie (afin de traiter les courriels indésirables notamment) ;
- les règles de la Charte informatique du Sénat (annexe) ;
- les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique ;
- les règles de base, fournies par la DSI du Sénat, pour une bonne utilisation des principales applications informatiques déployées au Sénat ;
- les modalités de connexion aux réseaux du Sénat, filaire ou sans fil (wifi).

4.1.4. Mettre à jour la documentation technique au fur et à mesure des interventions en vue de créer une base de connaissances utilisable

Le titulaire est responsable de la mise à jour quotidienne de la documentation nécessaire au support, sur l'outil dédié, mentionné *supra*, de partage de la documentation⁴, afin de capitaliser sur les connaissances acquises au fur et à mesure des interventions. Cette documentation inclut notamment les fiches de résolution, les fiches d'erreurs connues, les procédures, les modes opératoires, etc.

La documentation fait l'objet d'une attention particulière et d'une validation de la part du Sénat.

Tous les documents et procédures techniques élaborés pendant la durée du marché resteront la propriété du Sénat.

⁴ Outil actuellement utilisé : « wiki »

4.1.5. Diagnostiquer et résoudre les incidents simples portant sur le parc des copieurs du Sénat

Le parc des copieurs du Sénat fait l'objet d'un marché distinct et est géré par un titulaire extérieur qui assure l'installation initiale⁵, la maintenance et le remplacement de ces équipements.

Le titulaire du présent marché est chargé, en cas d'incident sur un appareil, de réaliser un diagnostic de base, de le solutionner dans la mesure de ses compétences, et de l'escalader, le cas échéant, vers le niveau 2.

4.1.6. Assurer la connexion au réseau des équipements informatiques du Sénat.

Le titulaire assure la connexion des équipements informatiques au réseau du Sénat selon les indications qui lui sont fournies par le Sénat.

Il s'assure du bon fonctionnement des postes ainsi que des applications.

4.1.7. Participer, à la demande du Sénat, à la réalisation de projets

À la demande du Sénat, le titulaire collabore à tout projet relatif à la gestion et/ou la modernisation des équipements informatiques du Sénat.

Dans l'hypothèse où un projet entraînerait un surcroît d'activité, des ressources supplémentaires pourront être demandées par le Sénat, conformément aux modalités prévues au BPU du présent marché.

4.2. Gestion des équipements informatiques fournis par le Sénat

4.2.1. Mettre en œuvre la garantie des équipements acquis par le Sénat

Dans le cas d'un dysfonctionnement matériel, le titulaire en réfère systématiquement à l'équipe administrative et réalise les opérations suivantes selon le type de matériel :

- si le matériel est sous garantie : le titulaire se charge de la mise en œuvre de la garantie auprès du service après-vente du fournisseur, pour le compte du Sénat, en fonction des informations qui lui sont fournies ;

La garantie du matériel acheté par le Sénat est en principe de trois ans pour les unités centrales, les ordinateurs portables, et les écrans et de deux ans pour les imprimantes, la durée de la garantie pouvant être plus courte pour les équipements reconditionnés ;

- si le matériel n'est plus sous garantie, le titulaire tente de procéder lui-même à sa réparation, au besoin dans le local de réparation du Sénat, en utilisant le stock de pièces détachées alimenté par le Sénat sur le conseil du titulaire. Si le matériel n'est pas réparable, le titulaire, à la demande ou avec l'accord du Sénat, le met en attente de réforme ;

⁵ La DSI effectue ensuite une configuration complémentaire permettant l'intégration des copieurs dans le système d'information du Sénat

- le titulaire procède au remplacement du matériel concerné à partir du stock tampon dont il dispose ou du stock Sénat. Il doit en tout état de cause en référer à l'équipe administrative avant tout changement d'équipements.

4.2.2. Transférer des demandes de nouveaux matériels, de nouveaux logiciels et de nouvelles installations à l'équipe administrative

Lorsqu'à la suite d'un incident ou à la demande d'un utilisateur, le remplacement d'un matériel ou l'acquisition d'un nouvel équipement ou d'un nouveau logiciel s'avèrent nécessaires, le titulaire transfère la demande sans délai, soit à l'équipe exploitation (installation d'un logiciel), soit à l'équipe administrative du Sénat (commande de nouvelles licences), qui valident la demande et, le cas échéant, effectuent la commande.

4.2.3. Assurer la gestion quotidienne des équipements informatiques

Le titulaire est responsable du déploiement, de l'installation, de la configuration et du bon fonctionnement des équipements informatiques et des logiciels entrant dans le périmètre du présent marché.

Le titulaire réalise la préparation, la programmation puis le déploiement des équipements informatiques (postes et périphériques) et des logiciels, à la demande des équipes de la DSI du Sénat.

Il configure et paramètre les postes informatiques en instance de déploiement, en fonction des indications données par le Sénat.

Il assure le déploiement de ces postes dans les bureaux des utilisateurs du Sénat. La prestation de déploiement des postes inclut la reprise des données (agenda, messagerie, contacts, et autres documents et applications), la réinstallation des applications et logiciels spécifiques présents sur l'ancien poste, la synchronisation de l'équipement avec le serveur de messagerie, ainsi que leur mise en réseau, conformément à l'article 4.1.6 du présent CCTP.

Il lui revient également de déployer les périphériques informatiques et accessoires dans les bureaux des utilisateurs à la demande du Sénat.

Il est chargé d'installer et de configurer, à la demande du Sénat, les logiciels sur les postes des utilisateurs.

À l'occasion de chaque opération d'installation, le titulaire s'assure, par des tests adéquats, du bon fonctionnement des matériels et des logiciels déployés. Il met systématiquement à jour la base d'inventaire du Sénat, conformément à l'article 4.2.5 du présent CCTP.

4.2.4. Assurer le déploiement de matériels utilisateurs lors des manifestations et opérations de déménagement.

Le titulaire est chargé de déployer les équipements informatiques ponctuellement nécessaires pour des colloques, réunions ou diverses manifestations organisés au Sénat.

Il assure le déplacement puis la réinstallation des postes utilisateurs et des périphériques dans le cadre d'opérations de déménagement de bureaux.

Il réalise toutes les opérations nécessaires au démontage, au transport et à l'installation des équipements, dans des conditions identiques aux prestations décrites aux articles 4.1.2 et 4.1.3 du présent CCTP.

4.2.5. Gérer l'inventaire des matériels informatiques des directions du Sénat

Le titulaire procède à deux types de revue d'inventaire :

- D'une part, il veille à la mise à jour quotidienne de la base d'inventaire des matériels du Sénat, à l'occasion de chaque déploiement, déménagement d'équipement ou de toute demande portant sur un matériel informatique (inventaire dit « opportuniste »). Cette mise à jour s'effectue directement dans l'outil de *helpdesk*/gestion du parc (*iTop*) et dans la suite logicielle *Micro Focus ZENworks Configuration Management*.
- D'autre part, il procède de manière programmée, au moins une fois par an et par direction du Sénat (voir organigramme en annexe), sur la base d'un recensement liminaire des directions, à l'inventaire physique des matériels (postes informatiques, stations d'accueil, écrans, imprimantes, modems, scanners, terminaux mobiles) et met à jour la base d'inventaire, sous le contrôle du Sénat.

Tous les appareils mis à disposition du titulaire par le Sénat sont sous sa responsabilité jusqu'à leur déploiement auprès de leurs utilisateurs. En cas de perte ou de disparition pendant cette période de responsabilité, la valeur d'achat des matériels manquants est déduite des factures.

4.2.6. Préparer les réformes de matériels à la demande du Sénat

Cette prestation inclut :

- pour les postes informatiques, le retrait des disques durs et leur rangement dans un emplacement dédié ;
- pour les terminaux mobiles, la réinitialisation usine, dès la récupération du terminal auprès de l'utilisateur (avec notamment suppression des mots de passe et du contenu) ;
- pour les imprimantes, le retrait des cartouches d'encre ou de toner ;
- la récupération de toute pièce détachée pouvant être réutilisée sur d'autres modèles ;
- le stockage des équipements informatiques à réformer dans un local dédié et la fourniture concomitante de leur liste détaillée ;
- l'assistance lors de la récupération de ces équipements par la société en charge du recyclage de ces matériels.

ARTICLE 5. – ENGAGEMENTS DU TITULAIRE SUR LES RÉSULTATS

5.1. Niveaux de service et indicateurs de performance

Le titulaire a la responsabilité globale et complète, dans le cadre des procédures validées par le Sénat, de l'installation et du bon fonctionnement des équipements et de leur configuration entrant dans le champ d'application du présent marché.

Le Sénat attend du titulaire un niveau de qualité minimale dans l'accomplissement de ses missions, qui se traduit par des niveaux de service (SLA⁶) fixant une valeur cible à atteindre pour chaque prestation. À chaque niveau de service est associé un indicateur de performance qui permet de mesurer la qualité du service assuré par le titulaire. Dans l'hypothèse où les niveaux de qualité minimale exigés ne seraient pas atteints, le Sénat se réserve le droit d'appliquer au titulaire des pénalités, telles que prévues à l'article 6 du cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

Les niveaux de service attendus, ainsi que les indicateurs qui y sont associés, sont présentés dans le tableau ci-dessous :

<i>Assistance et conseil aux utilisateurs</i>		
Engagement SLA n°1 : performance de la prise d'appel		
Obligations	Indicateur	Seuils / Valeurs
Répondre à tous les appels	Taux de décroché par heure	90% entre 8h30 et 19h du lundi au vendredi 75% les samedi, dimanche et durant les séances de nuit
	Taux de décroché par jour	95% entre 8h30 et 19h du lundi au vendredi
	Taux d'appel abandonné par heure	5%

⁶ SLA = Service Level Agreement.

Engagement SLA n°2 : délai de prise en compte d'une demande d'assistance (téléphone, courriel, self-service)

Prendre en compte rapidement les demandes, selon les seuils suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Entre 8h30 et 19h : 30 minutes maximum - Les samedi, dimanche et durant les séances de nuit : 2h maximum - Dans les cas où la demande d'assistance intervient en dehors des heures d'ouverture du service, délai : 1h maximum à compter de la reprise du service 	Taux de performance quotidien dans la prise en compte d'une demande	95%
---	---	-----

Engagement SLA n°3 : délais de résolution des tickets

Résoudre rapidement les demandes, selon les seuils suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Priorité très haute : 2h00 - Priorité haute : 4h00 - Priorité moyenne : 2 jours - Priorité basse : 5 jours 	Taux de résolution hebdomadaire des tickets dans les délais	95%
	Taux moyen mensuel de tickets en retard dans le <i>backlog</i>	< 5%
	Taux de résolution hebdomadaire des tickets à distance	Sénateurs : > 50% ; < 75% Directions : > 60% ; < 80%

Engagement SLA n°4 : Qualité du traitement du ticket

Garantir une qualité satisfaisante de traitement des demandes	Taux hebdomadaire de tickets clôturés sans réouverture	95%
	Taux mensuel de performance dans l'escalade des tickets	90%
	Taux semestriel de performance dans le respect des procédures et de la documentation	90%

	Taux mensuel de satisfaction utilisateur	80%
--	--	-----

<i>Gestion du parc informatique</i>		
Engagement SLA n°5 : Qualité de gestion de l'inventaire		
Procéder à un inventaire fiable et régulier	Taux d'erreur dans l'inventaire	< 1%.
	Taux hebdomadaire de performance dans l'inventaire du quotidien	90%

Les indicateurs présentés dans le tableau ci-dessus sont définis et mesurés comme suit :

- Le **taux de décroché** est le rapport entre le nombre d'appels auxquels il est répondu et le nombre d'appels reçus. Il est mesuré par tranche horaire d'une heure puis par jour.
- Le **taux d'appels abandonnés** est le rapport entre le nombre d'appels raccrochés par l'utilisateur après 30 secondes d'attente et le nombre total d'appels reçus. Il est mesuré par tranche horaire d'une heure.
- Le **taux de performance dans la prise en compte d'une demande** est déterminé par la date et l'heure de création du ticket correspondant et la date et l'heure où le ticket a été attribué. Il est déterminé par le rapport entre le nombre de demandes prises en compte dans les délais et le nombre total de demandes. Il est mesuré quotidiennement.
- Le **délai de résolution des tickets** est déterminé par la date et l'heure de création du ticket et la date et l'heure de clôture du ticket. Ce délai est suspendu lors de l'escalade d'un ticket. La performance dans le traitement des tickets est mesurée par le rapport entre le nombre de tickets résolus dans les délais et le nombre total de tickets. Ce taux est mesuré à échéance hebdomadaire.
- Le **taux de tickets en retard dans le backlog** est le rapport entre le nombre de tickets identifiés « en retard » et le nombre de tickets du *backlog* (à savoir le nombre total de tickets ouverts). Il est calculé sur une base mensuelle, en effectuant la moyenne des taux quotidiens de tickets en retard dans le *backlog*.
- Le **taux de résolution des tickets à distance** est le rapport entre le nombre de tickets résolus à distance (sans déplacement physique du technicien) et le nombre total de tickets. Il est mesuré à échéance hebdomadaire.
- Le **taux de tickets clôturés sans réouverture** est le rapport entre le nombre de tickets clôturés sans réouverture et le nombre total de tickets clôturés. Il est mesuré de manière hebdomadaire.

- Le **taux de performance dans l'escalade** des tickets est le rapport entre le nombre de tickets escaladés sans erreur (de niveau de résolution ou d'affectation) et le nombre total de tickets escaladés. Il est mesuré mensuellement.
- Le **taux de performance dans le respect des procédures et de la documentation** correspond à la note moyenne globale obtenue dans le cadre de l'audit semestriel (voir 5.2 *infra*) des tickets réalisés par la DSI.
- Le **taux de satisfaction utilisateur** correspond à la moyenne des notes exprimées par les utilisateurs à l'occasion de la mesure de satisfaction proposée à la clôture de chaque ticket. Il est mesuré mensuellement.
- Le **taux d'erreur dans l'inventaire** est le rapport entre le nombre d'entrées erronées et le nombre total d'entrées dans l'inventaire visées par le titulaire, dans le cadre des activités d'inventaire prévues au 4.2.3 *supra*. La performance de ce service est mesurée par le Sénat à tout moment en cours d'année, sur douze mois glissants, sur la base d'un contrôle d'un échantillon de 10 % minimum des entrées dans l'inventaire visées par le titulaire. Ce contrôle est réalisé dans un délai de 6 semaines maximum après le visa des entrées par le titulaire.
- Le **taux de performance dans l'inventaire du quotidien** est le rapport entre le nombre de tickets ayant donné lieu à un inventaire opportuniste (cf. 4.2.3) et le nombre total de tickets traités. Il est mesuré, à échéance hebdomadaire, par la constatation du remplissage des champs dédiés à l'inventaire opportuniste sur l'outil *iTop*.

5.2. Modalités de mesure des indicateurs de performance

Les indicateurs de performance sont relevés par le titulaire par extraction du *reporting* d'*iTop*, à l'exception des indicateurs relatifs à la prise d'appel ainsi que ceux relatifs à la performance dans le respect des procédures et de la documentation et aux erreurs d'inventaire. Le titulaire assure la transparence des modalités de collecte de ces données.

Les indicateurs de performance sont présentés de manière agrégée par le titulaire au Sénat à l'occasion de chaque comité de pilotage mensuel. Ils peuvent également faire l'objet d'un suivi et d'une analyse en comité technique hebdomadaire.

À tout moment, le titulaire doit être en mesure de fournir au Sénat, à sa demande, l'état des indicateurs de performance.

Le Sénat se réserve le droit de contrôler à tout moment les indicateurs qui lui sont communiqués par le titulaire et de les confronter avec ses propres relevés.

En particulier, à des fins de conseil et d'amélioration continue de la prestation, le Sénat effectue une évaluation régulière des techniciens par le biais d'un audit semestriel de 10 % des tickets à des fins d'évaluation du respect des procédures et de la documentation en vigueur (indicateur contractuel, cf. 5.1 *supra*). Le Sénat s'appuie pour cela sur des contrôles sur pièces et sur place, ainsi que sur le suivi de l'activité individuelle de chaque technicien. A l'occasion de ce contrôle, le Sénat pourra également procéder à une appréciation qualitative générale du traitement des tickets par technicien (indicateur sans incidence contractuelle).

5.3. Évolution des indicateurs en cours d'exécution du marché

Les niveaux de service et indicateurs de performance peuvent faire l'objet d'une révision à la demande de l'une ou l'autre des parties, chaque année, à l'occasion de la reconduction du marché. Cette révision s'entend comme la modification, l'ajout ou la suppression de niveaux de service ou d'indicateurs.

Cette révision ne peut se faire qu'avec l'accord des deux parties, par le biais d'un avenant au marché. Dans tous les cas, elle doit être justifiée par le caractère inadapté des indicateurs, que ces derniers présentent un degré d'exigence manifestement impossible à atteindre ou, au contraire, qu'ils apparaissent largement en-deçà des niveaux d'activité atteints par le titulaire.

Des enquêtes peuvent être menées par le Sénat auprès des utilisateurs afin de mesurer leur degré de satisfaction en ce qui concerne le service d'assistance et de maintenance informatique de niveau 1.

5.4. Obligations de résultats

Le titulaire est libre des moyens et ressources qu'il entend mettre en œuvre pour réaliser les prestations objets du marché, sous réserve du respect des niveaux de service minimaux exigés et des procédures techniques afférentes aux différentes prestations. Il est attendu du titulaire qu'il anticipe les surcharges d'activité et qu'il prenne, le cas échéant, les mesures permettant de respecter ses engagements de résultats, sans impact sur le montant de la redevance mensuelle (à l'exception des cas où la surcharge d'activité dériverait des demandes de prestations complémentaires faites par le Sénat).

Le titulaire a le pouvoir de direction sur les personnes appelées à intervenir dans le cadre du présent marché pour le Sénat. Il est leur responsable hiérarchique et fixe leur cadre d'action et les procédures à respecter dans le cadre des contraintes techniques et organisationnelles fixées par le Sénat. Il assure tous les actes relatifs à la gestion administrative et financière de ses personnels, notamment en ce qui concerne les autorisations de recourir à d'éventuelles heures supplémentaires.

Le titulaire veille particulièrement à assurer une diffusion fluide de l'information entre les techniciens intervenant sur site. En particulier, une information transmise au responsable de site dans le cadre de tout échange oral ou écrit avec un membre de la DSI (notamment lors du comité technique, cf. *infra*) est considérée transmise à l'ensemble des équipes du titulaire.

La liberté du titulaire quant aux moyens mis en œuvre s'exerce dans les limites définies ci-après :

- Tout changement d'organisation du titulaire doit être indiqué au préalable au Sénat ;
- Le titulaire doit désigner un responsable opérationnel sur site – « chef de site » –, interlocuteur du Sénat, chargé de coordonner l'équipe de techniciens appelés à intervenir dans le cadre de la prestation ;
- Le titulaire doit également désigner un adjoint au chef de site, apte à remplacer le chef de site dans l'accomplissement de ses missions en-dehors de ses horaires de présence ou pendant ses périodes de congés ;

- Pour la réalisation de ses missions, le titulaire met à disposition du Sénat des techniciens confirmés, soit titulaires d'un diplôme de niveau bac + 2 en informatique, soit bénéficiant déjà d'au moins deux années d'expérience professionnelle équivalente⁷. Le personnel du titulaire doit disposer des connaissances techniques requises pour l'environnement informatique, et des capacités d'autonomie, d'adaptation et de communication nécessaires à la bonne exécution des prestations demandées dans le contexte spécifique du Sénat ;
- Le Sénat agréé chaque technicien appelé à intervenir régulièrement sur le site du Sénat, au regard du *curriculum vitae* obligatoirement fourni par le titulaire ;
- Le Sénat peut en outre demander le remplacement des techniciens intervenant sur le site qui ne lui donneraient pas satisfaction ;
- Le titulaire s'efforce de garantir une continuité des personnels appelés, dans le cadre du présent marché, à assurer les missions qui lui sont confiées ;
- Le titulaire s'engage à assurer l'évolution des compétences des techniciens intervenant dans le cadre du présent marché en fonction de l'évolution des matériels et des logiciels utilisés par le Sénat ;
- Le titulaire fournit aux techniciens intervenant pour son compte tout équipement nécessaire à l'accomplissement de leurs missions qui ne serait pas fourni par le Sénat ;
- Les techniciens de proximité intervenant dans les locaux du Sénat doivent être joignables sur téléphones portables (autre que le *smartphone* dédié aux appels prioritaires, mentionné au 2.2 *supra*), non fourni par le Sénat. Ils doivent porter le badge, fourni par le Sénat, permettant de les identifier ;
- Les personnels du titulaire intervenant sur le site du Sénat ont l'obligation de respecter, par leur comportement et leur tenue, les usages du Sénat, et doivent se conformer aux mesures internes prises par les autorités du Sénat, notamment à la Charte informatique du Sénat (voir annexe du présent CCTP), ainsi qu'à la charte relative à l'usage de l'intelligence artificielle (en cours d'adoption). En particulier, les techniciens sont identifiables, auprès de tout utilisateur, par une tenue vestimentaire spécifique et identique (de type gilet ou veste par exemple) fournie par le titulaire et approuvée par le Sénat. Ils veillent au respect des règles élémentaires de déférence et de protocole à l'égard de l'ensemble des utilisateurs et singulièrement des Sénateurs ;
- Il est attendu du titulaire et de ses personnels intervenant sur site une connaissance générale de base du fonctionnement du Sénat (rôle du Sénat, organisation interne, etc.).

Lorsque le titulaire ne peut réaliser les prestations prévues au présent marché avec ses ressources disponibles sur site, il fait appel à des ressources supplémentaires et/ou de qualification supérieure, afin de remplir ses obligations contractuelles définies ci-dessus. Le titulaire prévoit également, dans un délai de 72 heures, une solution de remplacement des techniciens dans le cas où 25 % de l'effectif est dans l'impossibilité physique d'effectuer ses missions (maladie, congés...).

⁷ Par exception, le Sénat peut agréer au cas par cas un technicien en situation d'alternance

Les techniciens amenés à intervenir dans ces deux cas doivent disposer d'une connaissance suffisante de l'environnement du Sénat. Dès leur prise de poste, ils font l'objet d'un accompagnement visant à leur permettre d'acquérir, dans les meilleurs délais, une connaissance de cet environnement.

ARTICLE 6. – CONDITIONS DE RÉALISATION DU MARCHÉ

6.1. Plages horaires d'exécution du marché

6.1.1. Plages horaires du service

Pour réaliser les missions définies à l'article 2 du présent CCTP, le titulaire s'engage à assurer les prestations d'assistance et de maintenance de niveau 1 sur les plages horaires suivantes :

- *En horaires « normaux »* : du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 ;
- *En horaires de séance publique en dehors des horaires « normaux »* : pendant toute la durée des séances publiques ainsi que le samedi, le dimanche et la nuit, et ce jusqu'à 15 minutes après la levée de la Séance. Ces permanences sont rémunérées sur la base du BPU.

6.2. Prestations complémentaires

6.2.1. Généralités

Le Sénat se réserve la possibilité de demander au titulaire de réaliser des prestations complémentaires en rapport avec l'objet du marché. Ces prestations correspondent soit à des besoins ponctuels, soit à des besoins récurrents mais difficilement programmables en amont.

Ces prestations complémentaires feront l'objet de bons de commande spécifiques, sur la base du BPU.

6.2.2. Prestations dues à l'occasion de la Séance publique

Lorsque la séance publique du Sénat est prolongée au-delà des plages horaires du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00, la prestation est effectuée sur la base du dispositif de permanence décrit ci-dessous.

Ce service de permanence s'entend comme la possibilité pour le Sénat de disposer, en dehors des heures d'ouverture du service (le soir au-delà de 19h00, les samedis, dimanches et jours fériés lorsqu'il siège), de la présence sur site d'un ou plusieurs techniciens susceptibles d'intervenir pour exécuter l'une quelconque des missions énoncées dans le présent CCTP. Ces permanences prennent fin un quart d'heure après la levée de la séance.

Le Sénat s'assure que le titulaire ait bien accès aux informations relatives à l'ordre du jour des séances publiques, en particulier lorsque ces dernières nécessitent des permanences après 19h00 les jours ouvrés, ainsi que les samedis et dimanches.

Un planning mensuel est transmis au Sénat par le chef de site avant la fin du mois précédent. Ce planning fait apparaître le nom des techniciens et leurs horaires de présence.

6.2.3. Prestations dues à l'occasion d'événements exceptionnels

Le titulaire peut être amené, à la demande du Sénat, à fournir des renforts temporaires à l'occasion d'événements exceptionnels, y compris le week-end (élections sénatoriales, importants déménagements pour travaux, journées du patrimoine, etc.) ou pour la réalisation de projets ponctuels.

Le Sénat avertit le titulaire au plus tard trois jours ouvrés avant l'événement en cause.

Les événements exceptionnels peuvent être également la panne, les interventions lourdes de maintenance ou les modifications du réseau nécessitant une interruption partielle ou totale programmée des installations. Ces interventions de maintenance doivent impérativement se dérouler le matin avant 8h00 ou, pour les plus importantes, de nuit (hors séance), voire dans la nuit de samedi à dimanche. La présence d'au moins un technicien du site peut être requise.

6.3. Profils du personnel mis à disposition du Sénat

Le titulaire garantit, en toute période, la capacité de ses personnels sur site à intervenir pour l'assistance et la maintenance informatique. Tous doivent maîtriser la langue française. On distingue deux profils de personnels :

- *Profil 1 : chef de site / chef de site-adjoint*

Ce profil a la capacité d'assister les utilisateurs par téléphone et / ou de réaliser des interventions de proximité pour toutes les demandes relatives à la bureautique. Il est en mesure de procéder au remplacement d'un équipement, d'émettre un premier diagnostic pour permettre une escalade vers la division ou l'équipe de la DSI appropriée. Il est en capacité de diagnostiquer le caractère structurel ou systémique d'un incident et de proposer une réponse à ce dernier (allant de l'escalade au niveau 2 ou 3 à la proposition de procédure nouvelle visant à résoudre le problème).

Il a la capacité de manager l'équipe sur site. Il est également responsable d'informer sans délai le directeur des Systèmes d'information de tout incident relatif à l'organisation du service.

Sauf dérogation accordée par le Sénat, le chef de site ou son adjoint sont systématiquement présents lors des Séances publiques ayant lieu en « horaires normaux » (c'est-à-dire ayant lieu en jours ouvrés entre 8h30 et 19h00, cf. 6.1.1. *supra*).

- *Profil 2 : technicien d'assistance informatique*

Ce profil a la capacité d'assister les utilisateurs par téléphone et / ou de réaliser des interventions de proximité pour toutes les demandes relatives à la bureautique. Il est en mesure d'émettre un premier diagnostic pour permettre une escalade vers la division ou l'équipe de la DSI appropriée.

6.4. Conditions de flexibilité des congés et récupérations

D'une façon générale, l'équipe doit être au complet sur le site selon les modalités définies au présent article. Il est souhaité une stabilité du personnel de l'équipe du site et de ses remplaçants.

Le Sénat accepte une réduction des effectifs pendant les périodes de suspension des travaux parlementaires justifiée par les prises de congés légaux ou conventionnels et les récupérations des séances de week-end, ou pour des événements exceptionnels tels que définis à l'article 7.2 du présent CCTP.

ARTICLE 7. – SUIVI DE L'ACTIVITÉ DU TITULAIRE, COMITOLOGIE ET PILOTAGE DU MARCHÉ

La relation entre le titulaire et le Sénat et le pilotage du marché est assurée au travers des instances ci-après.

En amont de chaque comité de pilotage, le titulaire adresse au Sénat les documents supports de la réunion. À l'issue de chaque comité il adresse au Sénat, pour validation, un projet de compte-rendu de la réunion dans un délai de 5 jours ouvrés. A la demande du Sénat, il produit également tout type de document relatif au périmètre de cette réunion.

7.1. Comité technique hebdomadaire

Un comité technique se réunit une fois par semaine et regroupe le chef de site du titulaire et, pour le Sénat, le responsable administratif ainsi que, si besoin, des représentants des différentes divisions du Sénat.

Il assure le suivi de l'activité du titulaire. À cette fin, le titulaire présente, à l'occasion de chaque réunion du comité, les principaux chiffres relatifs à l'activité de la semaine écoulée (nombre de tickets ouverts et résolus par jour, nombre d'installations et de déménagement de matériels, nombre de tickets par service, détail des tickets ouverts par catégorie, suivi des opérations d'inventaire, suivi des procédures, etc.). Le comité réalise une revue du *backlog* et des tickets ouverts, prend les décisions opérationnelles nécessaires et résout les éventuels dysfonctionnements survenus au cours de la semaine précédente. En cas de besoin, il ajuste les modes de fonctionnement et les procédures.

7.2. Comité de pilotage mensuel

Le comité de pilotage se tient une fois par mois et réunit, *a minima*, pour le Sénat le responsable du pôle système de la DSI, le responsable de la gestion et du suivi du marché et l'informaticien en charge du suivi des prestations d'assistance et de maintenance informatique, et du côté du titulaire, le responsable du compte ainsi que le chef de site.

Le titulaire présente, deux jours au moins avant la réunion du comité, les supports nécessaires au bon déroulement de l'instance. Ces supports doivent inclure *a minima* :

- le bilan de l'activité mensuelle : nombre de tickets ouverts et de tickets fermés par jour ; nombre d'interventions par jour ; évolution quotidienne du *backlog*, avec une

décomposition en fonction du niveau de priorité des tickets ; statistiques des appels (fournies en amont par le Sénat), suivi des opérations d'inventaire ;

- la présentation détaillée des indicateurs de performance avec, pour chaque indicateur, le taux atteint par le titulaire et la comparaison avec l'objectif fixé ;
- un bilan d'activité téléphonique retraçant les critères pertinents de son activité et de la vie du site du Sénat ;
- la présentation des procédures rédigées ou mises à jour sur la période écoulée.

Ce comité a pour objet de contrôler la bonne exécution des prestations, grâce à la revue de l'ensemble des indicateurs de performance. Il analyse les dysfonctionnements survenus et propose des actions afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent.

En parallèle du pilotage des missions habituelles des techniciens, le comité suit l'avancement des éventuels projets ponctuels, auxquels le titulaire collabore aux côtés du Sénat, et prend les décisions nécessaires à leur bon déroulement.

Le cas échéant, le comité règle les éventuels points d'ordre contractuel ou administratif (facturation par exemple).

À l'issue de chaque comité de pilotage, le titulaire adresse au Sénat, pour validation, un projet de compte-rendu de la réunion dans un délai de 5 jours ouvrés.

ARTICLE 8. – RÉVERSIBILITÉ ET TRANSFÉRABILITÉ

Le titulaire du marché s'engage à assurer la réversibilité de ses prestations à l'issue du contrat, quel qu'en soit le motif.

Le présent article décrit les conditions de transfert de compétences entre les titulaires entrant et sortant du marché d'assistance et de maintenance informatique du Sénat. Ces prestations font partie intégrante des prestations demandées au titulaire dans le cadre du marché. Elles sont incluses dans la redevance forfaitaire et ne font pas l'objet d'une facturation supplémentaire.

8.1. Transférabilité entrante

La période de transférabilité entrante se déroule sur une période de deux mois, à compter du début d'exécution du marché (sous réserve de sa notification) le 1^{er} novembre 2025. Elle a pour objectif de transmettre au titulaire entrant les connaissances nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans le présent CCTP et de lui permettre une montée en compétences afin qu'il devienne autonome sur les missions qui lui sont confiées.

Au cours de cette phase, le titulaire entrant prend connaissance du contexte dans lequel il va être amené à travailler et prépare son entrée en activité de sorte que celle-ci ne s'accompagne d'aucune interruption de service ni d'aucune dégradation de la qualité de service. Il prend connaissance de la documentation technique, des procédures et des modes opératoires et accompagne le titulaire sortant dans la réalisation de ses missions.

Il effectue un inventaire contradictoire des différents équipements qui seront à sa charge.

Il précise s'il y a lieu de changer ou de modifier des éléments constituant cet inventaire. Aucune réclamation pour insuffisance de stock susceptible de justifier un retard de dépannage ne sera admise.

Au cours de cette phase de transférabilité, les actions opérationnelles restent de la responsabilité du titulaire sortant. Ce dernier n'exerce aucun pouvoir hiérarchique sur l'équipe du nouveau titulaire.

À l'issue de cette période de transition, le titulaire entrant devient le seul responsable de l'exécution des prestations objets du présent marché.

8.2. Transférabilité sortante

La phase de transférabilité sortante, d'une durée de deux mois minimum, a pour objectif d'assurer la transition entre le titulaire du marché et son successeur, sans que les niveaux de service en soient affectés.

Elle est déclenchée à la demande du Sénat, soit deux mois avant le terme du marché, soit en cas de résiliation du marché, quelle qu'en soit la raison. Le titulaire participe de manière pleine et entière à cette phase de transférabilité.

Il est notamment tenu :

- d'assurer la transmission des connaissances, de la documentation technique, et de l'inventaire des équipements, au titulaire nouvellement désigné pour faciliter la reprise des services d'assistance et de maintenance informatiques. Ce transfert concerne notamment la documentation opérationnelle dans sa dernière version, l'ensemble des données enregistrées dans ses outils de gestion, ainsi que tout document qui lui aurait été transmis par le Sénat. Le titulaire ne conserve aucune copie de ces données et de ces fichiers ;
- d'effectuer les missions décrites à l'article 2 du présent CCTP en présence du nouvel attributaire du marché. Pendant cette phase, il reste responsable des missions qui lui sont confiées et des engagements qu'il a contractés.

L'ensemble de ces prestations est formalisé dans un plan de transférabilité, réalisé par le titulaire et transmis au Sénat dans un délai minimum d'un an avant le lancement du marché suivant. Ce plan de transférabilité comprend *a minima* :

- une définition du planning et du contenu des opérations de transfert de compétences ;
- une liste des documents à transférer.

Ce plan fait l'objet d'une validation par le Sénat qui peut, le cas échéant, demander des compléments ou modifications.

La phase de transférabilité fait l'objet d'une recette par le Sénat, qui constate que l'ensemble des obligations de transfert de compétences incombant au titulaire sortant et précisées dans le plan de transférabilité ont été réalisées. Cette recette est prononcée par signature d'un procès-verbal par le Sénat. Le titulaire n'est dégagé de ses obligations au titre du présent marché qu'à l'issue de cette recette.

ANNEXES

ANNEXE N° 1 – PLAN D'IDENTIFICATION DES BÂTIMENTS DU SÉNAT

Voir documents PDF :

- plan_masse_general_IDENTITE_batiments_PL
- plan_masse_general_DESIGNATION BATIMENTS FORMAT POCHE

ANNEXE N° 2 - ÉTAT PRÉVISIONNEL DES MATÉRIELS INFORMATIQUES DU SÉNAT AU 31 DÉCEMBRE 2024

1/ Parc des directions du Sénat

- 1 260 ordinateurs environ ;
- 76 tablettes ;
- 1 536 écrans externes ;
- 467 imprimantes ;
- 130 copieurs ;
- 22 scanners ;
- 21 modems ADSL.
- autres dispositifs attachés (stations d'accueil, imprimantes à badges, etc.).

2/ Parc des Sénateurs :

Le parc informatique des Sénateurs sur le site du Sénat est estimé entre 800 et 900 postes de travail.

ANNEXE N° 3 - LE PARC INFORMATIQUE DES DIRECTIONS DU SÉNAT ET DES SÉNATEURS
--

Le parc informatique des directions du Sénat est constitué d'environ 1 300 postes de travail, fixes ou portables, connectés au réseau interne du Sénat, en filaire, sans fil ou en télétravail. Chaque poste est équipé d'un ou deux écrans. Ils peuvent accéder à un parc d'environ 450 imprimantes en réseau et quelques imprimantes locales en USB.

Les ordinateurs sont renouvelés tous les six ans depuis 2021. Le renouvellement est glissant, 200 postes environ étant renouvelés chaque année.

Les périphériques (écrans et imprimantes notamment) ne sont en revanche renouvelés qu'en cas de panne sérieuse ou lorsqu'un besoin spécifique a été formulé.

Les principaux logiciels actuellement déployés sur les postes informatiques des directions du Sénat et entrant dans le champ du présent marché sont les suivants (liste non exhaustive) :

- logiciel de gestion du système d'exploitation : *Microsoft Windows 11* (migration prévue au premier semestre 2025), *Microsoft Windows 10* et 7 de manière résiduelle (moins de 10 postes) ;
- logiciels de bureautique : *Microsoft Office 2021* et suivants (avec *Word*, *Excel*, *PowerPoint*, *Access*, *Publisher*, *Outlook*), *Libre office*, *Acrobat Pro*, *PDF Creator* ;
- logiciels de navigation Internet : *Microsoft Edge*, *Mozilla Firefox* ;
- logiciels de messagerie : *Thunderbird* de *Mozilla*, *Microsoft Outlook* ;
- logiciels spécialisés : *Autodesk Autocad (LT, True View...)*, suite *Adobe Photoshop (CS, Elements...)*, *Bosch Meeting Recorder*, *Vision Media Solution WinMagneto*, , etc. ;
- logiciels utilitaires divers : *7-Zip*, *Adobe Acrobat Reader*, *Adobe Flash Player*, *Client Java*, etc. ;
- logiciels d'administration : *Micro Focus ZENworks Configuration Management (ZCM)*, *Micro Focus Client for Open Enterprise Server*, *Micro Focus Client iPrint*, *F-Secure Client Security*, *Microsoft Deployment Toolkit (MDT)*, *Microsoft Windows Server Update Services (WSUS)*, etc. ;
- logiciel de télétravail : *Palo Alto Global Protect* ;
- Logiciel d'enregistrement et de suivi des demandes d'assistance des utilisateurs, ainsi que de gestion des parcs informatique et téléphonique : *iTop*. Il est couplé à l'outil ZCM pour la remontée des informations et l'inventaire des matériels déployés ;
- agenda partagé : *Zimbra Collaboration Server*.

Les éléments mentionnés *supra* ne constituent qu'un extrait de l'environnement logiciel du Sénat, qui est susceptible d'évoluer en cours de marché en fonction des changements de gammes de produits des éditeurs et des besoins du Sénat. Le Sénat est tenu d'informer le titulaire de ces évolutions dans un délai raisonnable.

Le Sénat fournit également aux utilisateurs des directions un grand nombre d'applications, soit de type progiciel, soit réalisées par les équipes de développement internes (en particulier pour les métiers spécifiques du Sénat). La majorité de ces applications est accessible par le biais d'un navigateur.

Le parc informatique des Sénateurs, collaborateurs parlementaires et secrétariats des groupes politiques

Les Sénateurs disposent, pour l'acquisition des équipements informatiques utiles à l'exercice de leur mandat, d'un système d'avances spécifiques auquel ils recourent librement. Aussi le parc des Sénateurs est-il assez hétérogène, qu'il s'agisse des postes de travail, des périphériques, tablettes et des logiciels. Contrairement au parc des directions, celui-ci inclut également un grand nombre de poste MacOS ou IOS.

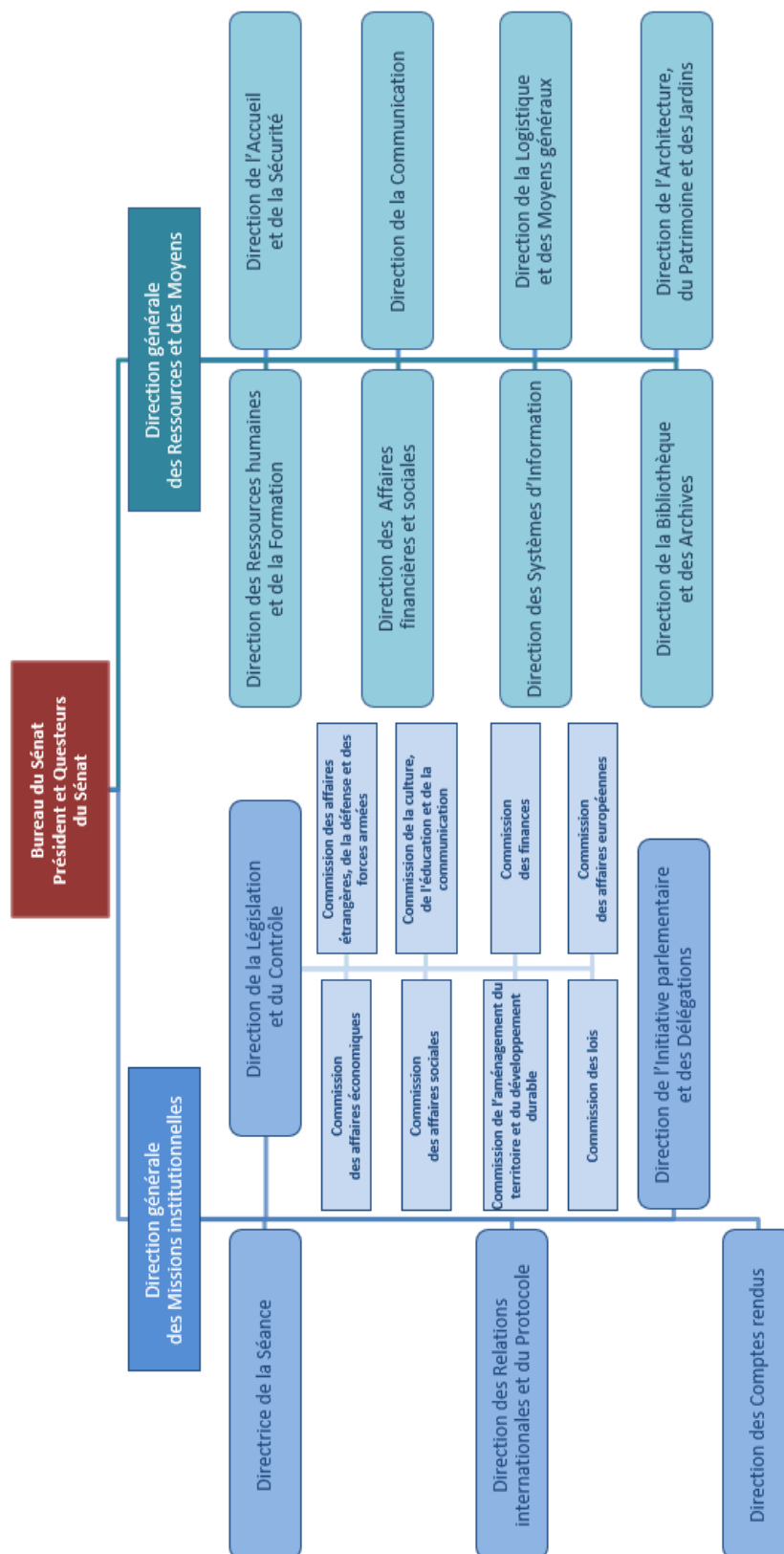
L'ensemble des postes des Sénateurs sont connectés au réseau filaire et sans fil du Sénat, de manière indépendante les uns des autres. Ils ne sont pas connectés au LAN des directions du Sénat, mais ils accèdent aux applications du Sénat, à Internet, ainsi qu'aux serveurs de messagerie.

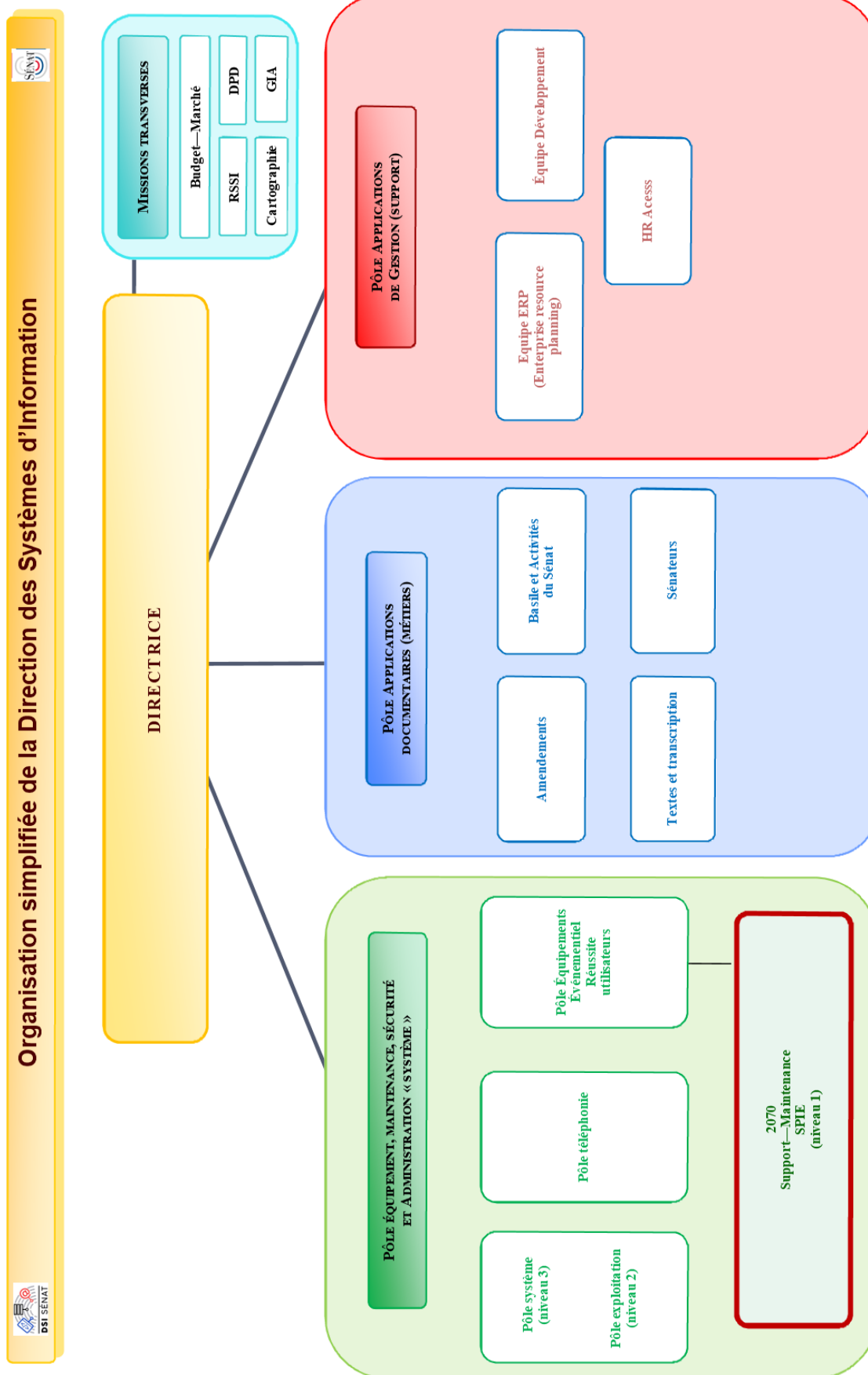
Comme indiqué dans le CCTP, la Direction des systèmes d'information ne fournit pas, sauf cas particulier, le matériel informatique des Sénateurs et n'en assure pas l'administration. Un support utilisateur est toutefois apporté à ces derniers, dans la limite du périmètre d'action de la DSI ci-dessus rappelé. Ce régime s'applique également aux collaborateurs de Sénateurs, ainsi qu'aux personnels des groupes politiques.

ANNEXE N° 3 – SYNTHÈSE DE L'ORGANISATION DU SÉNAT ET DE LA DSI



Organigramme administratif du Sénat





ANNEXE N° 4 - CHARTE INFORMATIQUE DU SÉNAT**Préambule**

D'un usage large et quotidien, les moyens informatiques sont des outils de travail dorénavant indispensables et sont source d'efficacité. La présente charte décrit les règles de sécurité fondamentales et les bonnes pratiques à respecter lors de l'utilisation des systèmes d'information du Sénat. Elle s'inscrit dans le cadre de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) du Sénat.

Dans le respect des droits et libertés de chacun, ces règles et bonnes pratiques visent à limiter les risques techniques et juridiques qu'une mise en œuvre non maîtrisée ou inappropriée de ces technologies ferait courir tant au Sénat qu'aux utilisateurs individuels. Elles garantissent ainsi la confiance dans les systèmes d'information du Sénat.

Ces derniers sont constitués de la totalité des ressources physiques et virtuelles impliquées dans la création, le stockage, le traitement, l'archivage, la distribution et la communication de données et d'informations nécessaires à l'activité du Sénat. Ce périmètre inclut notamment les ressources informatiques logicielles (systèmes d'exploitation, outils de développement, bases de données, applications, solutions hébergées, etc.) et matérielles (serveurs, ordinateurs, smartphones, etc.), les équipements réseau (routeurs, commutateurs, bornes wifi, etc.) et les supports de stockage externes (disques dur, clés USB, cartes mémoire, etc.).

La présente charte comporte, d'une part, des dispositions (articles 1 à 10) applicables à l'ensemble des utilisateurs ayant accès aux systèmes d'information du Sénat (parlementaires et leurs collaborateurs, personnels de l'administration, personnels des groupes politiques et de Public Sénat, stagiaires et prestataires travaillant pour le Sénat, notamment) et, d'autre part, des dispositions (articles 11 à 13) applicables aux seules personnes dotées d'équipements informatiques fournis par le Sénat.

Article 1 – Protection des composants des systèmes d'information et signalement des incidents

Article 2 – Accès aux réseaux informatiques et au réseau Internet

Article 3 – Confidentialité des accès

Article 4 – Mobilité

Article 5 – Respect des droits de propriété intellectuelle

Article 6 – Correspondance électronique

Article 7 – Sites collaboratifs et réseaux sociaux

Article 8 – Pratique éco-responsable

Article 9 – Contrôle de l'utilisation des équipements, logiciels et réseaux

Article 10 – Droits et devoirs des administrateurs des systèmes informatiques

Article 11 – Préservation de l'intégrité des équipements et des données

Article 12 – Protection des données à caractère personnel

Article 13 – Utilisation privée des moyens informatiques du Sénat

I. DISPOSITIONS APPLICABLES À TOUS LES UTILISATEURS

Article 1 – Protection des composants des systèmes d'information et signalement des incidents

Tout matériel interconnecté aux systèmes d'information du Sénat doit être utilisé conformément aux règles et principes énoncés dans la présente charte.

L'utilisateur des systèmes d'information du Sénat est responsable de l'usage des ressources auxquelles il a accès, il doit éviter d'en perturber le bon fonctionnement en se conformant aux règles élémentaires de bon sens et en observant un devoir général de prudence. Il doit respecter la législation (en particulier celle relative au droit du numérique).

Le branchement de périphériques de stockage externes sur des équipements connectés aux systèmes d'information du Sénat ne doit pas faire courir de risque à ces derniers. Il convient notamment de connaître leur provenance et d'évaluer leur dangerosité potentielle au regard des utilisations précédentes dont ils ont pu faire l'objet (par exemple, éviter de brancher des clés USB données en cadeau ou trouvées par hasard).

Tout incident susceptible d'affecter gravement les systèmes d'information du Sénat, tel que la détection d'une anomalie (apparition d'un virus, comportement erratique du poste, etc.) ou la suspicion d'un acte de malveillance ou d'intrusion informatique, doit être signalé sans délai par l'utilisateur qui le constate, auprès de l'équipe de support de la direction des systèmes d'information (joignable par téléphone au 2070 ou par mél : 2070@senat.fr).

Article 2 - Accès aux réseaux informatiques et au réseau Internet

L'ouverture du droit d'accès aux réseaux informatiques filaires ou sans fil disponibles dans l'enceinte du Sénat est subordonnée à une autorisation de la direction des systèmes d'information, qui est seule habilitée à assurer le raccordement physique des équipements informatiques. Pour chaque équipement informatique, une seule et unique connexion doit être active à un moment donné.

La navigation sur Internet expose les systèmes d'information du Sénat à de nombreux risques, tels que le piratage informatique, les virus et autres logiciels malveillants. Chaque utilisateur doit être attentif à la nature des sites qu'il consulte et des documents qu'il télécharge. Il doit respecter les règles spécifiques des sites visités, interrompre immédiatement sa navigation dans le cas d'une connexion accidentelle à un site dont le contenu contrevient aux règles édictées dans cette charte et être vigilant quant aux informations partagées sur les réseaux sociaux, les blogs et autres sites participatifs.

Par ailleurs, l'accès au réseau Internet depuis le Sénat étant une ressource partagée par tous les utilisateurs, la qualité de la connexion repose en partie sur une utilisation raisonnable par chacun.

Le réseau Internet est accessible, sous les réserves suivantes :

- Un système de filtrage automatique antivirus des flux de données vers ou en provenance d'Internet est mis en œuvre au Sénat. Les flux contenant des virus connus sont en conséquence automatiquement bloqués. Des messages ou des pages infectés peuvent ainsi être éliminés.

Pour préserver la sécurité des systèmes d'information certains flux chiffrés (commençant par « https » dans la barre d'adresse du navigateur) peuvent être éventuellement déchiffrés (le chiffrement empêche l'analyse antivirus). Ce processus, entièrement automatisé, donc sans intervention humaine, s'effectue dans le respect de la confidentialité des échanges.

- L'usage de logiciels dont les conditions générales d'utilisation contreviennent aux règles de sécurité ou mettent en cause l'intégrité des systèmes d'information du Sénat est prohibé. C'est en particulier le cas de certains logiciels de téléphonie par Internet, de ceux permettant l'accès aux réseaux d'échanges de fichiers dits « peer to peer », et de certaines fonctionnalités de logiciels de messagerie instantanée.
- Des filtres empêchant l'accès à des sites fournissant des contenus illégaux ou contraires aux bonnes mœurs sont mis en place par la direction des systèmes d'information. En toute hypothèse, la consultation de tels sites est prohibée. En cas de détection d'une mauvaise classification d'un site (site légitime bloqué, ou l'inverse), l'utilisateur est invité à le signaler à la direction des systèmes d'information (selon les modalités décrites au dernier alinéa de l'article 1).

Article 3 – Confidentialité des accès

Les ressources fournies par les systèmes d'information du Sénat doivent être utilisées uniquement par les personnes autorisées explicitement.

Les identifiants et mots de passe éventuellement nécessaires pour accéder à ces différentes ressources (sites, applications, etc.) constituent des informations personnelles et inaccessibles. Chaque utilisateur est tenu d'en préserver le caractère confidentiel. Il n'est pas autorisé à les communiquer à un tiers ni, inversement, à accéder aux ressources informatiques grâce aux moyens d'accès d'un autre utilisateur. Les mots de passe doivent être robustes et changés régulièrement.

En cas de suspicion de compromission d'un mot de passe, il est impératif de le remplacer immédiatement.

Chaque utilisateur doit être attentif à toujours verrouiller la session sur son ordinateur quand il s'absente et à protéger ses moyens informatiques, ou ceux mis à sa disposition, contre le vol.

Article 4 – Mobilité

Les équipements mobiles (ordinateurs portables, smartphones, tablettes, etc.) sont par nature particulièrement vulnérables aux risques de perte ou de vol et doivent faire l'objet d'une vigilance particulière incluant la mise en œuvre systématique des mesures évoquées supra.

Il est notamment indispensable de protéger les smartphones et tablettes par un mécanisme de verrouillage que seul le propriétaire ou l'attributaire de l'équipement est en mesure de lever. Ce code, ou tout autre dispositif analogue, ne doit jamais être partagé.

Leur utilisation dans les lieux publics doit se faire avec prudence. Il convient ainsi d'éviter de traiter, dans de tels lieux, des informations confidentielles ou sensibles.

L'utilisation à l'étranger doit faire l'objet de précautions particulières, d'une part, pour respecter la législation des pays visités qui peut être moins permissive qu'en France et, d'autre part, vis à vis de la confidentialité des données contenues dans vos équipements (les contrôles douaniers peuvent être particulièrement intrusifs à certaines frontières).

L'attention est aussi appelée sur les connexions à des réseaux insuffisamment fiables (réseaux wifi en libre-service, non chiffrés, ...) qui sont des vecteurs privilégiés d'infection (téléchargement de logiciels malveillants, ...) et dont les données qu'ils transportent sont susceptibles d'être interceptées.

En cas de perte ou de vol d'un équipement mobile, l'utilisateur doit alerter au plus vite l'équipe de support informatique (selon les modalités décrites au dernier alinéa de l'article 1) qui bloquera les connexions aux systèmes d'information du Sénat afin de protéger la confidentialité des données auxquelles il a accès (messagerie, applications professionnelles, etc.).

Article 5 - Respect des droits de propriété intellectuelle

Le téléchargement de fichiers ou l'installation de logiciels dont l'utilisateur ne détient pas les droits d'usage constituent des atteintes au droit de propriété intellectuelle. Les infractions commises exposent l'utilisateur à des poursuites pénales et, le cas échéant, disciplinaires ou professionnelles.

Article 6 – Correspondance électronique

L'utilisateur d'un système de communication électronique (messagerie électronique, mais aussi, pour de nombreux aspects, messagerie instantanée) du Sénat doit avoir conscience que ses messages, émis depuis une adresse se terminant par senat.fr, engagent l'image de l'institution sénatoriale.

Il doit faire un usage raisonnable et conforme aux bonnes pratiques de cet outil de communication. Ce qui signifie notamment :

- d'inclure une description claire de l'objet du message ;
- de vérifier la confidentialité du contenu du message ou des pièces jointes avant leur envoi en clair ;
- de contrôler l'exactitude de la liste des destinataires et la limiter au strict nécessaire ;

- d'éviter, sauf cas exceptionnel, l'envoi de pièces jointes volumineuses ;
- de ne jamais altérer le contenu d'un message avant de le transférer à moins d'identifier clairement les changements effectués ;
- d'éviter l'envoi massif de messages non sollicités ou comportant un très grand nombre de destinataires ;
- de respecter les règles d'utilisation des listes de diffusion internes au Sénat disponibles sur l'Intranet ;
- de ne jamais envoyer ou transférer des messages indésirables (message non sollicité – spam –, contenant un logiciel potentiellement malveillant ou de type « chaîne ») ;
- de ne jamais envoyer ou transférer des messages injurieux, menaçants ou diffamants. Les infractions que l'utilisateur pourrait commettre dans ce domaine l'exposent à des poursuites pénales et, le cas échéant, disciplinaires ou professionnelles.

En dépit des dispositifs de protection mis en œuvre, les correspondances électroniques peuvent être utilisées par des personnes malveillantes comme un moyen de perturber le fonctionnement des systèmes d'information, par exemple au travers des attaques par « hameçonnage » (phishing), l'envoi de « spams » contenant des liens frauduleux ou des logiciels malveillants en pièce jointe.

L'utilisateur d'un système de communication électronique du Sénat doit par conséquent être vigilant quant aux messages reçus et, en particulier :

- ne jamais ouvrir un message électronique dont l'origine lui paraît douteuse, le sujet incongru ou la forme inhabituelle (langue utilisée, par exemple) ;
- être attentif aux pièces jointes, les ouvrir avec précaution et ne jamais exécuter les macro-commandes qu'elles peuvent contenir s'il n'est pas certain de leur innocuité ;
- préférer au clic sur les liens contenus dans les messages, la saisie directe dans la barre d'adresse du navigateur ;
- informer systématiquement, et dès que possible, le support informatique (selon les modalités décrites au dernier alinéa de l'article 1) en cas de réception de messages indésirables ou manifestement illicites qui n'auraient pas été bloqués et attendre les instructions avant de les supprimer ;
- informer l'expéditeur en cas de réception d'un message destiné à un autre utilisateur, et supprimer le message reçu ;
- ne jamais activer, sauf exception dûment autorisée par la direction des systèmes d'information, les options de redirection automatique des messages électroniques vers une adresse externe.

Article 7 – Sites collaboratifs et réseaux sociaux

Lors de l'utilisation de sites permettant de publier des informations ou d'échanger des documents, il est très important de dissocier les usages professionnels et personnels.

Il est également primordial d'utiliser un mot de passe différent sur chaque site qui nécessite une authentification afin d'éviter que la fuite d'un mot de passe permette d'accéder à d'autres sites.

L'utilisateur de sites collaboratifs et des réseaux sociaux doit être conscient que mentionner son appartenance au Sénat, directement (en indiquant sa fonction) ou indirectement (via l'utilisation

de son adresse de messagerie professionnelle) dans une publication quelconque (blogs, forums, réseaux sociaux, etc.) ou simplement pour se connecter à un site est susceptible d'engager l'image de l'institution.

Il est par ailleurs averti que toute consultation d'un site, avec ou sans modification du contenu, depuis l'infrastructure du Sénat, laisse une trace dans les journaux de ce site.

L'utilisation d'un espace de stockage partagé sur internet (« cloud ») doit se faire en portant une attention particulière à la confidentialité des informations qui y sont copiées et, pour des raisons de sécurité, à la nécessité de toujours en conserver une copie au sein des systèmes d'information du Sénat.

Article 8 – Pratique éco-responsable

L'utilisateur de moyens informatiques au Sénat doit adopter une pratique respectueuse de l'environnement, notamment en éteignant régulièrement ses postes et périphériques informatiques lorsqu'il ne les utilise plus, en limitant autant que possible les impressions, notamment couleur, et en privilégiant l'impression recto-verso.

Article 9 – Contrôle de l'utilisation des équipements, logiciels et réseaux

Dans le cadre de sa mission générale de gestion des moyens informatiques du Sénat, la direction des systèmes d'information a compétence pour analyser, limiter et contrôler l'utilisation des ressources matérielles, logicielles et des réseaux, afin de préserver la sécurité des systèmes d'information, d'en assurer le bon fonctionnement et de veiller au respect de la législation et des intérêts du Sénat..

Dans les journaux d'activité des différents composants (matériels et logiciels) des systèmes d'information du Sénat sont enregistrées les informations techniques correspondant à leur activité. Les données des utilisateurs n'y sont pas conservées. Dans le cas de la messagerie électronique, seules les informations correspondant à l'enveloppe du message électronique (analogues à celles de l'enveloppe d'un courrier papier) sont stockées dans les journaux, mais pas le contenu du message, ni les éventuelles pièces jointes.

Cette activité de contrôle à des fins de sécurité et de statistiques s'effectue dans le respect de la législation en vigueur, en particulier des obligations posées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Article 10 – Droits et devoirs des administrateurs des systèmes informatiques

Dans le cadre des opérations d'administration, de maintenance ou de sécurisation des systèmes informatiques, les personnels relevant de la direction des systèmes d'information ont l'obligation de préserver la confidentialité des informations qu'ils auraient été amenés à connaître.

Toutefois, tout administrateur des systèmes d'information qui aurait un soupçon sérieux, constaterait ou serait averti par une personne interne ou externe au Sénat que la présente charte,

les lois ou règlements en vigueur ne sont pas respectés par un utilisateur doit en informer sa hiérarchie. Si besoin est, des mesures conservatoires peuvent être prises.

II. DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PERSONNELS DU SÉNAT⁸

Article 11 – Préservation de l'intégrité des équipements et des données

L'utilisateur des moyens informatiques mis à disposition par le Sénat doit se conformer aux règles élémentaires de bon sens et observer un devoir général de prudence, afin d'en préserver l'intégrité. Il est responsable des matériels dont il est doté, et ne doit pas les détourner pour un usage pour lequel ils n'auraient pas été prévus.

Afin de garantir la performance et la sécurité des systèmes informatiques du Sénat, l'utilisateur ne peut procéder à l'installation sur son poste de logiciels autres que ceux qui lui ont été fournis dans la configuration initiale, et qui suffisent à couvrir les besoins professionnels. Seule la direction des systèmes d'information est habilitée à installer, à la demande, les logiciels supplémentaires qui seraient nécessaires au service.

Il est interdit à tout utilisateur d'effectuer des copies de logiciels dont les licences d'utilisation ont été attribuées au Sénat.

La configuration du poste de travail ne doit pas être modifiée. L'utilisateur doit la conserver telle qu'effectuée par la direction des systèmes d'information. En particulier, les paramètres de sécurité et de l'anti-virus doivent rester strictement inchangés.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de prendre soin du poste de travail fourni par Sénat et de le protéger, dans la mesure du possible, contre le vol, la perte, les accidents ou l'utilisation non autorisée.

Dans le cas de l'utilisation d'un ordinateur portable, l'utilisateur doit régulièrement se connecter au réseau du Sénat afin de mettre à jour l'anti-virus, appliquer les correctifs de sécurité et sauvegarder les documents professionnels stockés localement.

L'utilisateur ne peut modifier ou supprimer que les données ou les fichiers qu'il a lui-même produits ou dont il assure la gestion. Il est responsable des créations, modifications ou suppressions de données ou de fichiers qu'il effectue.

Dans le cadre des contrôles décrits à l'article 9, la direction des systèmes d'information peut enregistrer l'activité sur les serveurs bureautiques (création, modification, suppression de fichiers) et l'utilisation de certaines applications.

Les accès ouverts depuis un équipement attribué individuellement, ou ouverts depuis un ordinateur attribué collectivement à l'aide d'un code individuel, sont réputés être le fait, dans le premier cas, de l'attributaire de l'ordinateur ou, dans le second cas, du détenteur du code d'accès.

L'utilisateur ne doit pas contourner les dispositifs de sécurité mis en place au Sénat.

⁸ Et à toute personne disposant d'un équipement fourni par le Sénat.

Article 12 – Protection des données à caractère personnel

Le traitement dans le système d'information du Sénat de données à caractère personnel est soumis aux obligations de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les données à caractère personnel sont celles qui permettent d'identifier directement (nom, prénom, photo...) ou indirectement, par croisement d'informations ou déduction, une personne physique.

Avant de constituer un traitement de données à caractère personnel, l'utilisateur doit obligatoirement en informer le correspondant informatique et libertés (CIL) du Sénat en vue d'un enregistrement dans le « registre des traitements de données à caractère personnel » du Sénat ou d'une saisine, pour avis ou autorisation, de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Le CIL conseille et assiste les responsables de traitements afin d'assurer la sécurité juridique de ces derniers au regard de la loi sus-citée. .

L'utilisateur, lorsqu'il est amené à manipuler des données à caractère personnel, doit veiller à respecter le droit d'information préalable des intéressés, la finalité déclarée du traitement considéré, la confidentialité de ces données, et la limite de temps fixée pour leur conservation. Le CIL étant chargé de faciliter l'exercice par les intéressés de leur droit d'accès et de rectification, l'utilisateur doit lui communiquer les demandes qui peuvent lui être adressées.

Article 13 – Utilisation privée des moyens informatiques du Sénat

Les moyens informatiques mis à la disposition des utilisateurs sont destinés par principe à une utilisation professionnelle. En conséquence, tout fichier ou toute correspondance électronique sont présumés professionnels et peuvent être consultés en l'absence de l'utilisateur, pour les besoins de service. Il en va de même pour tout équipement (clé USB, disque dur externe, etc.) raccordé à un poste de travail du Sénat.

Toutefois, un usage raisonnablement limité à titre privé des moyens bureautiques, de la messagerie électronique et de l'accès à Internet est toléré, dans le cadre des nécessités de la vie courante et familiale. Celui-ci ne doit affecter ni le bon fonctionnement et la sécurité des systèmes d'information, ni l'image et les intérêts du Sénat, le contrevenant s'exposant à des sanctions disciplinaires, voire de poursuites pénales, pas plus qu'il ne doit créer une confusion avec l'activité professionnelle de l'intéressé (par exemple, en utilisant une adresse électronique du Sénat pour diffuser des documents extraprofessionnels ou comme identifiant de connexion à des sites n'ayant pas de lien avec l'activité professionnelle).

Le stockage d'éléments personnels est autorisé uniquement sur le disque dur local et à condition que leur caractère privé soit explicite. Aussi l'utilisateur doit-il identifier clairement ses documents et messages personnels (en indiquant par exemple la mention [PRIVÉ] dans le nom du répertoire ou le titre du message). Il est de sa responsabilité de veiller à ne pas y stocker d'éléments ne respectant pas la législation en vigueur et en particulier les droits de propriété intellectuelle.

Le raccordement d'équipements personnels au réseau informatique filaire du Sénat est interdit. Seule l'utilisation du réseau wifi est tolérée.

Il est formellement interdit de dissocier les composants des équipements fournis à titre professionnel dans le but de les intégrer dans des équipements personnels.

Les données stockées sur les disques locaux des postes de travail, à l'inverse de celles stockées sur les serveurs centralisés, ne sont pas couvertes par le dispositif de sauvegarde des données du Sénat. Il appartient à chaque utilisateur de réaliser lui-même d'éventuelles sauvegardes.

III. DISPOSITIONS FINALES

Portée à la connaissance de l'ensemble des utilisateurs lors de son entrée en vigueur, ou de sa révision, la présente charte est communiquée à toute nouvelle personne amenée à utiliser les équipements informatiques du Sénat ou susceptible de se connecter à l'un de ses réseaux. Elle est annexée au règlement intérieur et mise à disposition sur le site Intranet du Sénat.

Elle n'a pas vocation à décrire de façon exhaustive toutes les situations possibles, mais à fixer des principes généraux. Il est de ce fait attendu des utilisateurs qu'ils agissent en respectant l'esprit de ces principes dans le cas où ils seraient confrontés à une situation qui n'y est pas mentionnée.

En vertu de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chacun dispose d'un droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression, pour les données à caractère personnel le concernant, enregistrées dans les traitements automatisés du Sénat. Ce droit s'exerce auprès du responsable des traitements par l'intermédiaire du Correspondant Informatique et Libertés (CIL, cil@senat.fr)

Pour toute demande de compléments d'information relatifs à cette charte, les utilisateurs sont invités à se rapprocher du Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information du Sénat (RSSI, rsi@senat.fr).

Des modifications à la présente charte pourront être apportées en fonction de l'évolution du contexte réglementaire ou des changements de politique de sécurité des systèmes d'information du Sénat.

ANNEXE N° 5 - ACTIVITÉ DU SERVICE D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE INFORMATIQUES SUR LES ANNÉES 2022, 2023, 2024.
--

(Fournie à titre indicatif)

➤ *Nombre de tickets résolus en 2022, 2023, 2024.*

	2022	2023	2024
Janvier	656	641	565
Février	590	567	573
Mars	593	605	617
Avril	472	428	411
Mai	451	473	447
Juin	625	580	430
Juillet	516	267	293
Août	326	211	56
Septembre	883	530	507
Octobre	863	722	647
Novembre	550	561	498
Décembre	400	398	338
Total	6 925	5 983	5 382

➤ *Répartition des tickets résolus par niveau de priorité en 2023*

Mois	Nb de tickets résolus priorité très haute 2h	Nb de tickets résolus priorité haute 8h	Nb de tickets résolus priorité moyenne 2 jours	Nb de tickets résolus priorité basse 5 jours	TOTAL
Janvier	2	166	41	432	641
Février	6	147	24	390	567
Mars	4	150	36	415	605
Avril	3	100	23	302	428
Mai	0	137	26	310	473
Juin	2	143	32	403	580
Juillet	0	83	15	169	267
Août	0	51	5	155	211
Septembre	1	107	16	406	530
Octobre	0	74	43	605	722
Novembre	0	48	44	469	561
Décembre	0	27	25	346	398
Total	18	1 233	330	4 402	5 983

➤ *Répartition des tickets résolus par catégories en 2023*

Total de tickets résolus à distance	5 026
Total de tickets résolus sur site	957
Total	5 983

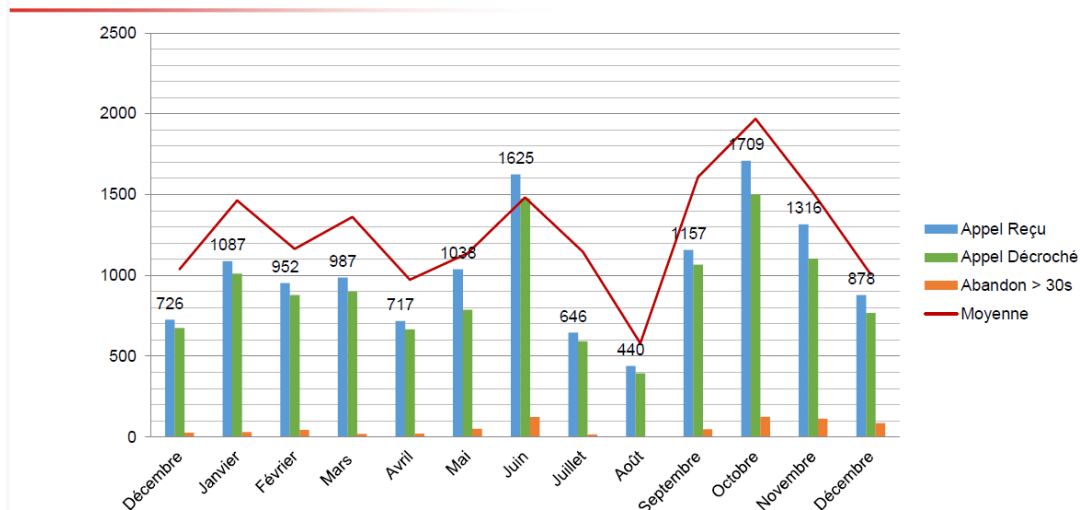
➤ *Répartition des interventions par catégories d'utilisateurs en 2023*

	Nombre de tickets résolus
Sénateurs	3 026
Directions du Sénat	2 957
Total	5 983

ANNEXE N° 6 - STATISTIQUES DES APPELS AU « 2070 » EN 2023

(Fournie à titre indicatif)

Évolution de l'activité Hotline



	Appel Reçu	Appel Décroché	Abandon < 30s	Abandon > 30s	Total Entrant	Performance
Janvier	1 087	1 011	46	30	1 041	97,12%
Février	952	878	31	43	921	95,33%
Mars	987	900	68	19	919	97,93%
Avril	717	666	30	21	687	96,94%
Mai	1 038	786	202	50	836	94,02%
Juin	1 625	1 475	27	123	1 598	92,30%
Juillet	646	592	39	15	607	97,53%
Août	440	394	42	4	398	98,99%
Septembre	1 157	1 066	43	48	1 114	95,69%
Octobre	1 709	1 501	83	125	1 626	92,31%
Novembre	1 316	1 103	100	113	1 216	90,71%
Décembre	878	767	25	86	853	89,92%
Total	12 552	11 139	736	677	11 816	94,27%

ANNEXE N° 7 - NOMBRE D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES DE PERMANENCES DE NUIT ET DE WEEK-END (À TITRE INDICATIF ET HORS PERMANENCES DU SAMEDI PRÉVUES DANS LE CADRE DU CONTRAT ACTUEL)

	2022	2023	2024
Janvier	55	29	24
Février	35	25	34
Mars	4	103	44
Avril	0	23	18
Mai	11	32	33
Juin	2	52	24
Juillet	23	24	0
Août	18	0	0
Septembre	11	26	10
Octobre	44	40	30
Novembre	128	124	90
Décembre	33	64	17
Total	364	542	324