

# Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

MARCHÉ N°251000069

Assistance à maîtrise d'œuvre informatique pour le  
système de gestion de l'Ifremer

Lot 2 : Assistance à maîtrise d'œuvre informatique  
pour le progiciel HR Access

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Objet .....</b>	<b>4</b>
1.1	Objectif du document .....	4
1.2	Contexte et objectifs .....	4
<b>2</b>	<b>Prestation 1 : Initialisation.....</b>	<b>5</b>
2.1	Objectifs et périmètre de l'initialisation .....	5
2.2	Livrables attendus.....	5
2.3	Calendrier .....	5
<b>3</b>	<b>Prestation 2 : évolutions .....</b>	<b>6</b>
3.1	Objectifs.....	6
3.2	Périmètre applicatif des prestations d'évolutions.....	6
3.3	Actions principales .....	6
3.4	Résultats – Livrables.....	7
3.5	Calendrier .....	7
<b>4</b>	<b>Prestation 3 : transfert de connaissance &amp; réversibilité .....</b>	<b>8</b>
4.1	Objectifs.....	8
4.2	Actions principales et modalités d'exécution .....	8
4.3	Résultats – Livrables.....	8
<b>5</b>	<b>Prestation 4 : pilotage des prestations.....</b>	<b>10</b>
5.1	Objectifs.....	10
5.2	Actions principales .....	10
5.3	Résultats et livrables attendus .....	11
5.4	Comitologie.....	11
<b>6</b>	<b>Modalités d'exécution et d'organisation .....</b>	<b>12</b>
6.1	Déclenchement des prestations par bon de commande.....	12
6.2	Localisation des prestations.....	12
6.3	Compétences requises .....	12
6.4	Description des unités d'œuvre et des livrables associés.....	13
6.4.1	OTE 01 - Analyse technico-fonctionnelle / conception .....	13
6.4.2	OTE 02 - Rédaction de spécifications détaillées d'une application informatique .....	13
6.4.3	OTE 03 - Maquette d'une application informatique .....	14
6.4.4	OTE 04 - Développements spécifiques et paramétrages d'une application informatique .....	14

6.4.5	OTE 05 - Tests de bout en bout (unitaires, validation, intégration, non régression et performance) d'une application informatique.....	14
6.4.6	OTE 06 - Expertise qualité système d'information auprès d'Ifremer .....	14
6.4.7	OTE 07 - Diagnostic et résolution de dysfonctionnements d'une application informatique .....	15
6.4.8	OTE 08 – Transfert de connaissances et réversibilité .....	15
6.4.9	OTE 09 – Pilotage des prestations.....	16
6.5	Principe d'estimation de l'évaluation des charges de travail .....	16
6.5.1	Définition des fonctions métier .....	16
6.5.2	Les niveaux d'expertise rattachés aux fonctions métier.....	17
6.5.3	Tableau de synthèse de l'évaluation des charges .....	17

# 1 Objet

## 1.1 Objectif du document

Le CCTP (cahier des clauses techniques particulières) fixe les dispositions techniques nécessaires à l'exécution des prestations du marché.

## 1.2 Contexte et objectifs

Le présent marché a pour objet la prestation d'assistance à maîtrise d'œuvre pour l'implémentation et l'évolution du progiciel de gestion des ressources humaines **HR Access**.

Le progiciel HR Access a été déployé dans sa version Suite 9 en janvier 2015 sur le périmètre fonctionnel suivant :

- la paie,
- la gestion administrative,
- la gestion des absences,
- la gestion des structures, des emplois et des postes,
- la gestion post-paie,
- la gestion des formations,
- les espaces collaborateurs et manager.

HR Access est interfacé avec les autres systèmes Ifremer (SAP, gestion des missions, annuaire/SSO...).

Le logiciel Business Objects est également utilisé pour mettre à disposition des utilisateurs des reportings automatisés sur les données RH.

Les différentes composantes du système d'information de gestion sont décrites dans l'annexe technique, transmise sur demande des candidats.

L'Ifremer est doté d'une équipe AMOA interne et d'une équipe MOE interne également avec lesquels le prestataire devra se coordonner dans le cadre de toute action entreprise. La maintenance courante est assurée par les équipes internes de l'Ifremer.

Le présent marché porte sur les activités suivantes, relatives au développement du système d'information HR Access de l'IFREMER:

- l'initialisation, correspondant à la prise de connaissance du système d'information nécessaire à l'exécution des prestations,
- les évolutions du système HR Access,
- Le transfert de compétences,
- le pilotage des prestations.

Le titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des prestations commandées par l'Ifremer relevant de ces quatre activités.

## 2 Prestation 1 : Initialisation

Cette prestation est réglée à prix forfaitaire.

### 2.1 Objectifs et périmètre de l'initialisation

Cette première phase a pour objectif que le titulaire acquière les connaissances nécessaires à la bonne exécution des prestations du présent marché

L'initialisation doit également permettre la mise en place des modalités de pilotage et l'outillage nécessaire à la réalisation des prestations.

La gestion du stock des demandes, des anomalies et des évolutions fera l'objet d'une attention particulière afin de déterminer l'acteur en charge de leur traitement et, le cas échéant, les actions de transfert de connaissance requises vers le titulaire.

Les prestations d'initialisation porteront sur le périmètre applicatif des évolutions en cours au moment de la phase d'initialisation (voir §3.2).

### 2.2 Livrables attendus

Durant cette phase, le titulaire doit produire dans un premier temps un plan de prise en charge comprenant a minima un planning détaillé, ainsi que les prérequis pour cette phase, une estimation des ressources matérielles et humaines qui seront nécessaires pour le transfert des connaissances.

A l'issue de cette phase, le titulaire doit réaliser un bilan avec l'inventaire de reprise et une analyse critique de l'existant, préconisant éventuellement les améliorations (outils, documentation, organisation) les plus urgentes et proposant un plan d'actions.

Enfin, le titulaire doit livrer le plan d'assurance qualité (PAQ) des prestations.

### 2.3 Calendrier

La phase d'initialisation pourra débuter dès la notification du marché pour une durée maximum de 2 mois.

## 3 Prestation 2 : évolutions

Cette prestation est réglée à prix d'unité d'œuvre.

### 3.1 Objectifs

L'objectif principal est de garantir la bonne conduite des projets liés à HR Access, en respectant les exigences fonctionnelles et techniques définies par le maître d'ouvrage.

Les demandes d'évolutions sont soumises par la remise d'une expression de besoins de la part de l'Ifremer.

### 3.2 Périmètre applicatif des prestations d'évolutions

Les prestations d'évolutions portent sur le progiciel HR Access et ses interfaces entrantes et sortantes. A titre d'illustration, les prestations pourraient porter sur la dématérialisation de procédures de gestion.

Les prestations d'évolution peuvent porter également sur l'architecture et l'administration technique des solutions précitées.

### 3.3 Actions principales

Les demandes d'évolutions sont soumises au titulaire par la remise d'une expression de besoins via un cahier des charges rédigé par l'Ifremer.

Toute demande d'évolution fait l'objet d'un processus dont les principales étapes de traitement pour le titulaire sont les suivantes :

- Étape E1 – *facultative* – Etude préalable :
  - étude d'impacts et cadrage de l'évolution demandée par l'Ifremer,
  - macro-chiffrage et macro-planning des travaux à réaliser,
  - devis de l'étape de conception (étape E2) à valider par l'Ifremer avant engagement de cette étape.
- Étape E2 – Analyse d'impacts et conception avant le lancement de la réalisation :
  - rédaction de la conception générale
  - rédaction des scénarios métier de tests
  - devis des travaux à réaliser dans les étapes suivantes, à valider par l'Ifremer avant engagement de l'étape E3. L'Ifremer peut décider de ne pas donner suite à l'évolution.
- Étape E3 - Réalisation de l'évolution pour mise en recette
  - rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées, des spécifications techniques détaillées et des notes de paramétrage,
  - réalisation des développements et paramétrages requis,
  - tests sur environnement de développement/intégration
  - livraison de la solution et remise de la documentation à jour
- Étape E4 - Support à la Vérification d'Aptitude (VA) pour mise en production
  - tests sur l'environnement de recette par l'Ifremer
  - corrections des anomalies de recette par le titulaire
  - procès-verbal de VA par l'Ifremer

- Étape E5 - Support à la Vérification de Service Régulier (VSR). Cette étape peut être retenue dans le cadre d'évolution majeure à la demande l'Ifremer.
  - installation sur l'environnement de production par l'Ifremer
  - corrections des anomalies de production par le titulaire
  - procès-verbal de VSR par l'Ifremer
- Étape E6 – Garantie post VSR de 3 mois

### 3.4 Résultats – Livrables

Les livrables d'une évolution sont répartis selon les 4 étapes :

- Étape E1 – *facultative* – Etude préalable :
  - étude d'impacts,
  - cadrage de l'évolution et des travaux à réaliser, y compris un macro-chiffrage et un macro-planning,
  - devis de l'étape de conception (étape E2),
- Étape E2 – Analyse d'impacts et conception avant le lancement de la réalisation :
  - document de conception générale, y compris les exigences techniques,
  - scénarios métiers de tests,
  - devis et planning de mise en œuvre de la réalisation
- Étape E3 - Réalisation de l'évolution pour mise en recette
  - spécifications fonctionnelles détaillées,
  - spécifications techniques détaillées,
  - Livrables logicielles : Paramétrages et Collections (Traitements, pages web, formulaires, rôles, query, processus guidés, tâches, informations et autres objets HR...)
  - résultats des tests,
  - mode opératoire de livraison,
  - documentation fonctionnelle et technique mise à jour,
- Étape E4 - Support à la Vérification d'Aptitude (VA) pour mise en production
  - livraison des corrections d'anomalies,
  - documentation fonctionnelle et technique mise à jour si besoin,
- Étape E5 - Support à la Vérification de Service Régulier (VSR). Cette étape peut être retenue dans le cadre d'évolution majeure à la demande l'Ifremer.
  - livraison des corrections d'anomalies,
  - documentation fonctionnelle et technique mise à jour si besoin.

### 3.5 Calendrier

Les prestations d'évolutions débuteront à compter de la notification du marché.

## 4 Prestation 3 : transfert de connaissance & réversibilité

Cette prestation est réglée à prix d'unité d'œuvre.

### 4.1 Objectifs

Les objectifs sont doubles :

1. Permettre la réversibilité des prestations vers l'Ifremer ou un prestataire désigné par l'Ifremer lorsque le marché prend fin,
2. Transférer la connaissance voire former les équipes Ifremer sur les outils, fonctionnalités et technologies en rapport avec le système d'information de gestion de l'institut.

### 4.2 Actions principales et modalités d'exécution

Dans le cadre de la réversibilité en fin de marché, le titulaire devra contribuer aux activités de préparation de la réversibilité, dont les activités suivantes :

- Mise à disposition du référentiel documentaire à jour,
- Mise à disposition de l'historique des événements à jour (incidents, anomalies, demandes d'évolutions)
- Participation aux réunions d'organisation et de planification de la réversibilité,

Il devra préparer et animer les ateliers de transfert de connaissance vers l'Ifremer ou le prestataire désigné par l'Ifremer.

Il pourra également être amené à accompagner l'Ifremer, ou le prestataire désigné, dans la prise en charge progressive des travaux.

En complément de la réversibilité, l'Ifremer pourra demander en cours de marché au titulaire des explications et des formations sur les solutions technologiques constituant le système d'information de gestion, à la fois sur le plan fonctionnel et sur le plan technique. Ces demandes seront formulées au travers de tickets mantis (ou outil équivalent) et pourront donner lieu, selon la nature de la demande, à des réponses dans mantis, à des ateliers d'explication et présentation, à des formations ou à des sessions d'accompagnement des équipes.

### 4.3 Résultats – Livrables

Les livrables attendus dans le cadre de la réversibilité sont les suivants :

- la préparation et l'animation des ateliers de transfert de connaissance,
- les supports et comptes rendus des ateliers de transfert de connaissance,
- la contribution au plan de réversibilité présentant la méthodologie de transfert de connaissance adapté au nouveau périmètre,
- l'intégralité de la documentation technique et fonctionnelle de l'application ou du groupe d'applications concernées, à jour,



- l'intégralité des codes sources et paramétrages de l'application ou groupe d'applications,
- l'intégralité de la base de données de connaissances et de suivi des tickets, à jour,

Les livrables attendus dans le cadre du transfert de connaissance vers l'Ifremer en cours de marché sont :

- les réponses aux questions posées dans l'outil mantis,
- la préparation et l'animation des ateliers d'explication et présentation, ainsi que leurs supports et comptes rendus,
- la préparation et l'animation de sessions de formation, ainsi que leurs supports, comptes rendus et évaluations,
- la préparation et l'animation de sessions d'accompagnement, ainsi que les supports associés.

## 5 Prestation 4 : pilotage des prestations

Le volume des prestations de pilotage est déterminé au bordereau des prix. Il ne peut excéder 15% du volume des autres prestations du bon de commande.

### 5.1 Objectifs

Le pilotage des prestations doit permettre de :

- suivre et appliquer les décisions des différentes réunions avec l'Ifremer,
- si besoin, recueillir les indicateurs et instruire les tableaux de bord à adresser à l'Ifremer,

Pour ce faire, le titulaire doit :

- assurer les actions transversales de pilotage de ses équipes, d'assurance / contrôle qualité et de support technique et fonctionnel communes à l'ensemble des prestations,
- satisfaire à l'obligation de résultat exigée au titre de cette proposition.

Nota Bene : Pour chacune des prestations, on peut observer la déclinaison d'indicateurs afin de vérifier l'atteinte des objectifs. En particulier, les indicateurs relatifs au délai de résolution des anomalies doivent être suivis avec régularité et rigueur afin de s'attacher à respecter les niveaux de service visés par l'Ifremer.

### 5.2 Actions principales

Il s'agit pour le titulaire de réaliser a minima les actions selon les thématiques suivantes :

- pilotage des prestations en cours
  - P1 - initialisation des prestations,
  - P2 - évolutions,
  - P3 – transfert de connaissance et réversibilité
- prise en charge de nouveaux besoins
  - valider les devis des évolutions ou des études
  - planifier les évolutions et études validées par l'Ifremer
  - identifier et caractériser les évolutions et études à venir
- assurance et contrôle qualité des prestations
  - assurer la gestion de la matrice des risques
  - rédiger puis mettre à jour les dispositions qualité,
  - mesurer les indicateurs qualité et les niveaux de service, informer et mettre en œuvre les mesures correctives éventuelles,
  - procéder aux différents tests en vue de l'homologation des résultats avant leur livraison,
  - respecter les clauses de sécurité et confidentialité de l'Ifremer
- révision régulière du plan de charges
  - prévoir le dispositif RH du titulaire pour garantir la qualité et les délais de livraison de chacune des prestations en cours et à venir,
  - intégrer les acteurs de l'Ifremer dans le cadre d'activités partagées,
  - partager l'état des entrées/sorties des ressources,
- gestion contractuelle et administrative des prestations,
  - obtenir les PV de réception

- valider les commandes de prestations,
- suivre la facturation
- gestion opérationnelle de toutes les prestations.

### 5.3 Résultats et livrables attendus

Les livrables attendus sont les suivants :

- génération des indicateurs et des tableaux de bord,
- préparation des supports des comités opérationnels,
- compte rendu des comités opérationnels,
- mise à jour régulière de la trajectoire du plan de charge au vu des prestations commandées,
- création et mise à jour du plan d'assurance qualité (PAQ),
- mise en application des normes et procédures définies au sein du PAQ par l'ensemble de l'équipe du titulaire,
- mise à jour de la matrice des risques,
- pilotage opérationnel des prestations.

### 5.4 Comitologie

Afin de permettre de vérifier l'atteinte des objectifs des prestations commandées, le titulaire proposera, en amont de chaque évolution, un planning détaillé des comités opérationnels du projet.

Son objectif est de garantir :

- la bonne exécution opérationnelle de chaque prestation,
- le respect opérationnel des engagements de délais et de qualité,
- la tenue des livraisons de la période écoulée depuis le précédent comité opérationnel,
- la mobilisation des équipes pour garantir les livraisons des semaines à venir,
- la priorisation des incidents,

Son rôle est de :

- mettre en œuvre le plan de charges nécessaire à la bonne réalisation de la prestation,
- prendre les décisions opérationnelles,
- s'assurer de l'information et de la coordination opérationnelle des équipes de l'Ifremer et du titulaire,
- suivre les points ouverts : analyser les problèmes rencontrés et aider à les résoudre (solution ou plan d'actions),
- valider le portefeuille et le planning des corrections et leur mise en production,

Il peut être réalisé dans les locaux de l'Ifremer ou en conférence à distance.

## 6 Modalités d'exécution et d'organisation

### 6.1 Déclenchement des prestations par bon de commande

L'Ifremer commande au fur et à mesure de ses besoins les unités d'œuvre nécessaires à la réalisation d'une prestation sur la base des prix unitaires d'unités d'œuvre figurant au bordereau de prix unitaire.

Préalablement à la passation de toute commande, l'Ifremer et le titulaire réalisent une réunion de qualification permettant de déterminer au plus juste l'expression des besoins.

Le titulaire élabore un dossier technique, en liaison avec l'Ifremer, sur la base des besoins exprimés par ce dernier. Le dossier technique du titulaire définit le périmètre et le contenu des prestations exprimés qualitativement et quantitativement à partir de la liste des prestations et des livrables.

Le dossier technique du titulaire permet, entre autres, à l'Ifremer et au titulaire de convenir ensemble des éléments suivants :

- des modalités pratiques du déroulement de l'exécution des prestations, et notamment le phasage de ces dernières, le cas échéant ; du planning prévisionnel de réalisation des prestations ainsi que de la date de réunion de lancement ;
- de(s) unité(s) d'œuvre(s) nécessaires à la bonne réalisation de la prestation et la correspondance par profil ;
- du format de fichier des livrables (papier ou support physique) ;
- du lieu d'exécution des prestations ;
- des prérequis identifiés à la bonne réalisation de la prestation.

A partir du (des) dossier(s) technique(s) validé(s), l'Ifremer établit un bon de commande qu'il notifie au titulaire.

### 6.2 Localisation des prestations

Les prestations sont exécutées dans les locaux du titulaire, sauf demande spécifique de l'Ifremer, pour des prestations de transfert de connaissance ou pour des ateliers de travail dans le cadre de prestations d'évolutions par exemple.

### 6.3 Compétences requises

Le titulaire garantit la bonne organisation et la mise à disposition des compétences requises, tant du point de vue fonctionnel que du point de vue technique, pour la réalisation des prestations demandées dans les délais requis. Il doit en particulier disposer de compétences avérées HR ACCESS (service public).

## 6.4 Description des unités d'œuvre et des livrables associés

Une unité d'œuvre correspond à un processus standardisé concourant à la réalisation d'un service ou d'un produit qui est « formaté ». Exprimer la réalisation de prestations en unité(s) d'œuvre permet ainsi de fixer financièrement dans le contrat la réalisation d'un engagement de résultat, le fournisseur étant lié par un livrable à fournir, quels que soient les moyens qu'il aura réellement employés au cours de son processus.

Une unité d'œuvre (UO) se résume essentiellement par :

- Une opération technique élémentaire (OTE) à réaliser,
- Un livrable ou produit résultant d'un processus de production,
- Un délai standard de réalisation,
- La vérification de la satisfaction des exigences.
- Un prix unitaire « global » correspondant à la réalisation d'une unité du produit.

Le **délai standard de réalisation** d'une unité d'œuvre est fixé à **1 jour/homme**.

L'unité d'œuvre est un élément unitaire qui est multiplié en fonction de la tâche à réaliser (volume, complexité). Elle correspond à une journée de prestation pour une tâche à effectuer.

Les unités d'œuvre se déclinent en plusieurs types d'opérations techniques élémentaires (OTE) définies ci-après.

A chaque OTE, on associe une charge standard qui est définie en fonction de trois niveaux d'expertise, junior, senior, expérimenté, qui tient compte des compétences et du niveau des personnes dédiées à la réalisation de la prestation.

### 6.4.1 OTE 01 - Analyse technico-fonctionnelle / conception

- Définition / objectif de la prestation : il s'agit pour le titulaire de procéder à des analyses fonctionnelles, techniques ou technico-fonctionnelles permettant à l'Ifremer de disposer des éléments de décision pour réaliser des évolutions applicatives,
- Livrables attendus :
  - rapport d'analyse et/ou dossier de conception,
  - devis,

### 6.4.2 OTE 02 - Rédaction de spécifications détaillées d'une application informatique

- Définition / objectif de la prestation : il s'agit de rédiger le dossier de spécifications fonctionnelles détaillées, ou le dossier de spécifications techniques détaillées ou le dossier de paramétrage.
- Livrables attendus :
  - la description détaillée des environnements de développement, de qualification et d'exploitation,
  - la description détaillée des contraintes d'intégration et d'interfaçage,

- les attentes en termes d'exploitabilité,
- les performances attendues et niveau de service requis,
- la modélisation des données (dictionnaire de données, modèle conceptuel, logique ou physique) ou des objets applicatifs,
- la description des développements ou paramétrages à réaliser,

#### 6.4.3 OTE 03 - Maquette d'une application informatique

- Définition / objectif de la prestation : il s'agit à partir des spécifications détaillées produites antérieurement de réaliser une maquette de l'application informatique permettant d'illustrer à l'utilisateur final les fonctionnalités réalisées dans l'application informatique dont la cinématique des écrans.
- Livrables attendus : la maquette de l'application informatique dans un environnement technique de développement.

#### 6.4.4 OTE 04 - Développements spécifiques et paramétrages d'une application informatique

- Définition / objectif de la prestation : il s'agit à partir des spécifications détaillées produites antérieurement de développer les programmes informatiques nécessaires, d'installer ou de paramétrer les outils pour réaliser l'application informatique.
- Livrables attendus :
  - prototype de l'application,
  - documentation relative aux programmes informatiques de l'application développée ou aux paramétrages des outils (dont procédure d'installation, documentation technique, documentation utilisateurs),
  - code source sur support électronique ou application développée sous la forme de fichiers installables,
  - transfert de compétences pour modification du code source ou du paramétrage sur l'application développée, ainsi que son installation et son exploitation.

#### 6.4.5 OTE 05 - Tests de bout en bout (unitaires, validation, intégration, non régression et performance) d'une application informatique

- Définition / objectif de la prestation : il s'agit de mener l'ensemble des tests afin de livrer une application qui soit fiable et qui respecte la totalité des spécifications fonctionnelles et techniques.
- Livrables attendus : dossier de tests.

#### 6.4.6 OTE 06 - Expertise qualité système d'information auprès d'Ifremer

- Définition / objectif de la prestation : la qualité des systèmes informatiques s'intègre au projet de développement et permet de contrôler le produit final. Elle concerne :
  - la qualité des processus de réalisation ;

- la qualité des processus d'ingénierie des systèmes, notamment mis en œuvre par le génie logiciel, ou sûreté de fonctionnement des systèmes informatiques.
- Livrables attendus :
  - Plan d'assurance qualité (PAQ) du projet ;
  - Revue qualité des livrables du projet ;
  - Plan d'actions d'amélioration qualité.

#### 6.4.7 OTE 07 - Diagnostic et résolution de dysfonctionnements d'une application informatique

- Définition / objectif de la prestation : il s'agit de diagnostiquer le dysfonctionnement d'une application informatique et résoudre le dysfonctionnement identifié lors du diagnostic.
- Livrables attendus :
  - rapports de diagnostic,
  - solution de contournement puis correction définitive,
  - intégralité des codes sources de l'application mise à jour dans l'outil de versionning et la documentation associée,
  - éléments de tests (tests unitaires, tests fonctionnels...),
  - mise à jour, si besoin, du référentiel documentaire.

#### 6.4.8 OTE 08 – Transfert de connaissances et réversibilité

- Définition / objectif de la prestation : cette prestation a pour but un transfert de connaissance vers les équipes de l'Ifremer ou de tout autre tiers désigné par l'Ifremer afin de permettre à ces dernières de reprendre les évolutions sur l'application informatique objet du transfert. En particulier, en fin de marché, le titulaire assure, sur demande de l'Ifremer, une totale réversibilité de l'ensemble des prestations de l'application ou du groupe d'applications concerné aux équipes de l'Ifremer ou à celles proposées par elles (autre prestataire). Il s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.
- Livrables attendus :
  - Comptes rendus des réunions de transfert de connaissance faisant apparaître le contenu, la méthode pédagogique, les résultats d'évaluation, les intervenants et les participants, la documentation support,
  - plan de réversibilité présentant la méthodologie de transfert de connaissance adapté au nouveau périmètre,
  - intégralité de la documentation technique et fonctionnelle de l'application ou du groupe d'applications concernées
  - intégralité des codes sources et paramètres de l'application ou groupe d'applications,
  - intégralité de la base de données de connaissances et de suivi des tickets, à jour,
  - intégralité de la documentation à jour,
  - support et compte rendu des réunions et formations de transfert,

#### 6.4.9 OTE 09 – Pilotage des prestations

- Définition / objectif de la prestation : le pilotage des prestations doit permettre de superviser, de coordonner, et de contrôler les activités réalisées dans le cadre des prestations. L'objectif principal est de s'assurer que les prestations sont exécutées conformément aux exigences contractuelles, dans les délais impartis, et en respectant les budgets et la qualité attendue.
- Livrables attendus :
  - génération des indicateurs et des tableaux de bord,
  - préparation des supports des comités opérationnels,
  - compte rendu des comités opérationnels,
  - gestion du plan de charge et du dispositif RH du titulaire,
  - gestion opérationnelle, administrative et contractuelle des prestations.

### 6.5 Principe d'estimation de l'évaluation des charges de travail

Au niveau de l'évaluation des charges, celle-ci se fait en suivant une approche fonctionnelle métier et sur la base des coûts unitaires des unités d'œuvre définies à l'acte d'engagement.

#### 6.5.1 Définition des fonctions métier

L'évaluation des charges utilise une répartition des prestations dans quatre catégories :

Fonction métier	Description
<b>Consultant fonctionnel</b>	Est en charge des travaux relevant des domaines fonctionnels : achats, recettes, budget, comptabilité, immobilisations, gestion de projet, paie, gestion administrative, formation... Le consultant fonctionnel produit en particulier les documents de conception, les spécifications fonctionnelles, il réalise les tests et les formations.
<b>Consultant technique</b>	Est en charge des travaux relevant de l'administration technique : installation, mise à niveau et configuration des environnements applicatifs, support aux opérations techniques.
<b>Développeur</b>	Est en charge des travaux de développement informatique sur les solutions constituant le système d'information HR : Cobol Pacbase, Javascript, SQL, HTML, maîtrise du Design Center, paramétrage (paie, GA, référentiel, etc.), scripts HR et connaissances des basses couches nécessaires (LDAP, SSO, exploitation linux, etc). Le développeur rédige la documentation associée aux développements.
<b>Chef de projet</b>	Assure le pilotage opérationnel et contractuel visant à organiser le bon déroulement des prestations et l'atteinte des objectifs en appliquant les méthodes, techniques, et outils de gestion spécifiques.



### 6.5.2 Les niveaux d'expertise rattachés aux fonctions métier

Pour chaque catégorie (fonction métier), nous distinguons trois niveaux d'expertise : junior, senior et expérimenté. Ceux-ci correspondent aux niveaux de compétences et d'expérience attendu de la part des personnes composant l'équipe projet.

Niveau d'expertise	Description
<b>Junior</b>	Consultant ayant 3 ans ou moins d'expérience dans son domaine d'intervention et en capacité de traiter des travaux (analyse, correction, évolution, autre) d'un niveau de complexité simple.
<b>Senior</b>	Consultant disposant d'une expérience de 3 à 8 ans dans son domaine d'intervention et en capacité de traiter des travaux (analyse, correction, évolution, autre) d'un niveau de complexité moyen.
<b>Expérimenté</b>	Consultant disposant d'une expérience de plus de 8 ans dans son domaine d'intervention et en capacité de traiter des travaux (analyse, correction, évolution, autre) d'un niveau de complexité élevé.

### 6.5.3 Tableau de synthèse de l'évaluation des charges

L'évaluation des charges est arrêtée à la passation de chaque bon de commande. Chaque bon de commande comporte les informations suivantes :

- Le bon de commande définit l'OTE requise pour l'exécution de la prestation,
- la fonction métier associée ainsi que le niveau d'expertise.
- Le bon de commande définit également la quantité à mettre en œuvre pour réaliser la prestation.

Le mécanisme de l'évaluation des charges en fonction des OTE et des fonctions métier subdivisées par niveaux de complexité est décrit dans le tableau ci-dessous :

Fonctions métier		Consultant fonctionnel			Consultant technique			Développeur			Chef de projet			TOTAL par unité d'œuvre
Niveaux d'expertise		Junior	Senior	Expérimenté	Junior	Senior	Expérimenté	Junior	Senior	Expérimenté	Junior	Senior	Expérimenté	
Opérations techniques élémentaires	OTE 01 - Analyse technico-fonctionnelle / conception													
	OTE 02 - Rédaction de spécifications détaillées d'une application informatique													
	OTE 03 - Maquette d'une application informatique													
	OTE 04 - Développements spécifiques et paramétrages d'une application informatique													
	OTE 05 - Test de bout en bout d'une application informatique													
	OTE 06 - Expertise qualité système d'information													
	OTE 07 - Diagnostic et résolution de dysfonctionnements d'une application informatique													
	OTE 08 - Transfert de connaissances et réversibilité													
	OTE 09 - Pilotage des prestations													
SOUS-TOTAL par fonction métier et niveau d'expertise														
SOUS-TOTAL par fonction métier														
TOTAL														