Mucem

**Département des Systèmes d’Information (DSI)**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

**OBJET :**

**Prestations d’infogérance informatiques pour le Mucem**

**TYPE DE CONTRAT :**

**Accord-cadre mono-attributaire comportant une part forfaitaire et une part à bons de commande**

Date de dernière mise à jour avant notification :

16/05/2025

SOMMAIRE

[Article 1 Présentation du Mucem - Contexte général 4](#_Toc198305350)

[1.1 Origine, projet architectural et missions du Mucem 4](#_Toc198305351)

[1.2 Implantation géographique 4](#_Toc198305352)

[1.3 Description des œuvres et objets exposés au Mucem 5](#_Toc198305353)

[1.4 Statut et organisation du Mucem 5](#_Toc198305354)

[Article 2 Objet – périmètre, acteurs 5](#_Toc198305355)

[2.1 Parties contractantes 6](#_Toc198305356)

[2.1.1 Maîtrise d’ouvrage (MOA) 6](#_Toc198305357)

[2.1.2 Le TITULAIRE 6](#_Toc198305358)

[2.2 Utilisateurs 6](#_Toc198305359)

[2.3 Périmètre technique 7](#_Toc198305360)

[Article 3 Enjeux et objectif 9](#_Toc198305361)

[3.1 Objectifs 9](#_Toc198305362)

[3.2 Enjeux 9](#_Toc198305363)

[Article 4 Détail des Prestations 10](#_Toc198305364)

[4.1 Conditions d’exécution des Prestations 10](#_Toc198305365)

[4.1.1 Localisation des Prestations 10](#_Toc198305366)

[4.1.2 Horaires d’exécution des Prestations 10](#_Toc198305367)

[4.1.3 Sécurité du SI 10](#_Toc198305368)

[4.1.4 Planification, suivi des Prestations 10](#_Toc198305369)

[4.1.5 Documentation 11](#_Toc198305370)

[4.2 Prestations récurrentes 11](#_Toc198305371)

[4.2.1 Phasage des Prestations 11](#_Toc198305372)

[4.2.2 Support et évolution du parc informatique, téléphonique et multimédia 12](#_Toc198305373)

[4.2.3 Gestion de parc et des référentiels 15](#_Toc198305374)

[4.2.4 Pilotage et communication 17](#_Toc198305375)

[4.3 Prestations ponctuelles 18](#_Toc198305376)

[4.3.1 Type 1 : Surcroît d’activité 18](#_Toc198305377)

[4.3.2 Type 2 : Astreinte exceptionnelle 18](#_Toc198305378)

[4.3.3 Type 3 : Besoins ponctuels 18](#_Toc198305379)

[Article 5 Moyens mis à disposition par le Mucem 18](#_Toc198305380)

[5.1 Accès utilisation des systèmes d’information du Mucem et usage du matériel 18](#_Toc198305381)

[5.2 Locaux 20](#_Toc198305382)

[5.3 Autres moyens (véhicules, équipement de communication, …) 20](#_Toc198305383)

[Article 6 Moyens humains dédiés à la Prestation 20](#_Toc198305384)

[6.1 Généralités 20](#_Toc198305385)

[6.2 Compétences requises 20](#_Toc198305386)

[6.3 Agrément du personnel 21](#_Toc198305387)

[6.4 Rotation de personnel 21](#_Toc198305388)

[6.5 Responsable des prestations 21](#_Toc198305389)

[Article 7 Suivi des prestations 21](#_Toc198305390)

[7.1 Comité de Pilotage 22](#_Toc198305391)

[7.2 Comité Technique 22](#_Toc198305392)

[Article 8 Obligations du titulaire 23](#_Toc198305393)

[8.1 Les principes de la relation souhaitée 23](#_Toc198305394)

[8.1.1 Transparence et justesse du coût 23](#_Toc198305395)

[8.1.2 Evolutivité de service 23](#_Toc198305396)

[8.1.3 Relation partenariale 23](#_Toc198305397)

[8.1.4 Dispositif d’amélioration continue 23](#_Toc198305398)

[8.1.5 Conseil et état de l’art 23](#_Toc198305399)

[8.2 Exigences de qualité dans la réalisation du service 23](#_Toc198305400)

[8.2.1 Contraintes Générales de la Prestation 23](#_Toc198305401)

[8.2.2 Mise en place de processus de qualité de service 23](#_Toc198305402)

[8.2.3 Conformité du service 23](#_Toc198305403)

[8.2.4 Dispositif de pénalités 24](#_Toc198305404)

[8.2.5 Économie de moyens 24](#_Toc198305405)

[8.2.1 Réversibilité potentielle du service 24](#_Toc198305406)

[8.2.2 Documentation et capitalisation 25](#_Toc198305407)

[Article 9 Evaluation de la Prestation 25](#_Toc198305408)

[9.1 Niveaux de services attendus 25](#_Toc198305409)

[9.1.1 Périmètre de la Prestation 25](#_Toc198305410)

[9.1.2 Horaires et continuité de service 27](#_Toc198305411)

[9.1.3 Maintien et renouvellement des compétences 27](#_Toc198305412)

[9.2 Reporting périodique 27](#_Toc198305413)

[9.3 Disposition en cas de non-respect des niveaux de service 28](#_Toc198305414)

**Annexe 1 :** **Quantité de tickets traités par type d’incident et demande**

# Présentation du Mucem - Contexte général

## Origine, projet architectural et missions du Mucem

Premier musée national à s’implanter intégralement en région, le Mucem a ouvert ses portes début juin 2013, dans un environnement exceptionnel de 30 000 m2, à la charnière du Vieux Port et du nouveau front de mer dessiné par Euroméditerranée.

Le Mucem propose à ses visiteurs une véritable promenade dans les cultures méditerranéennes, à travers le Fort Saint-Jean, emblème de la ville de Marseille depuis le XIIe siècle, et dans le bâtiment contemporain imaginé par Rudy Ricciotti sur le môle J4.

Cité culturelle s’appuyant sur toutes les disciplines des sciences humaines, mobilisant les expressions artistiques des deux rives de la Méditerranée, le Mucem constitue une manière nouvelle de considérer la Méditerranée comme un espace d’ouverture et de partage, d’envisager une histoire commune, percevoir le dialogue des civilisations, expliquer les enjeux, donner leur profondeur de champ aux phénomènes contemporains, et façonner un nouvel espace public.

Ce véritable lieu de vie propose, outre les expositions et activités culturelles ponctuelles ou régulières, un auditorium, un café, une librairie-boutique, deux restaurants concédés, un jardin promenade offrant des panoramas exceptionnels sur la ville et la mer, un espace dédié aux enfants…

## Implantation géographique

La zone d’implantation du Mucem s’étend sur trois sites indépendants répartis sur deux zones géographiques distantes de 3 km environ, à savoir :

• Les sites du **Môle J4** **(dit « J4 »)**, situé Esplanade du J4 au 7 Promenade Robert Laffont à Marseille et du **Fort Saint-Jean** **(« FSJ »)**, situé au 201 quai du port à Marseille (13002).

Près de 5 000 m², répartis entre le bâtiment du J4 et le Fort Saint-Jean, sont consacrés à la présentation des collections.

Au rez-de-chaussée du J4, un parcours permanent rend compte de la richesse et de la diversité des civilisations méditerranéennes, tandis qu’à l’étage des expositions temporaires, au rythme de quatre par an, sont consacrées aux sociétés, aux villes, aux lieux ou aux hommes qui font la Méditerranée.

- Bât 1 : Le bâtiment contemporain imaginé par Rudy Ricciotti implanté au pied du Fort Saint-Jean, sur le môle J4, relié au Fort par une passerelle, présente un parcours essentiellement fondé sur des expositions temporaires mais également un riche programme d'activités annexes (spectacles, conférences, activités culturelles et éducatives, activités d'enseignement et de recherche...),

- Bât 2 : Les bâtiments et jardins du Fort Saint-Jean, emblème de la ville de Marseille depuis le XIIe siècle, constituent un lieu de promenade en visite libre et présentent les collections du Mucem consacrées aux fêtes calendaires et foraines. Un bâtiment accueille par ailleurs le Centre de documentation de l'Institut Méditerranéen des Métiers du Patrimoine (I2MP).

Une image contenant capture d’écran, Photographie aérienne, Conception urbaine, bâtiment

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

Le **Site de la Belle de mai**, situé au 1 rue Clovis Hugues dans le 3ème arrondissement à Marseille.

* Bât 3 : Le CCR, centre de conservation et de ressources, nouveau bâtiment à proximité de la gare Saint-Charles, conçu par l'architecte Corinne Vezzoni, conserve les collections, et abrite un espace documentaire et de recherche pour des catégories de publics diverses (chercheurs et professionnels, enseignants, étudiants et élèves...). Il est partiellement ouvert au public, permettant une accessibilité maximale et aisée aux collections et aux informations.

Le bâtiment d'environ 10000m², destiné au stockage et à l'étude des collections est implanté sur un ancien terrain militaire d'environ 1,2 hectares de la caserne du Muy, dans le quartier de la Belle de Mai à proximité de la gare St Charles. Il se présente sous la forme d'un bloc monolithique de 72mx72m sur 3 niveaux.

Le Mucem bénéficie de 7265 m² de réserves, de 1575 m² de locaux de transit et de travail, de 530m² de locaux de logistique et de 255 m² d'espaces dédiés à l'accueil et expositions. Un hangar existant a été réhabilité et offre 1650m² supplémentaires pour un complément de stockage des collections.

Le CCR est ainsi en mesure d'accueillir les collections actuelles dites 3D et les collections dites 2D.

Les réserves sont réparties sur les trois niveaux du bâtiment et elles permettent l'organisation et la conservation des collections par matériaux, dimensions et conditions climatiques adaptées.

Une image contenant Photographie aérienne, ciel, plein air, bâtiment

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

## Description des œuvres et objets exposés au Mucem

Les objets présentés dans les expositions du Mucem sont de deux provenances.

• Les objets issus des collections propres au Mucem, qui conserve à ce jour environ 250 000 objets, 110 000 documents (affiches, estampes, dessins, chromolithographies), 95 000 ouvrages, 450 000 photographies et un très important fonds d'archives papiers, sonores et audio-visuelles. Aux collections acquises par le musée des arts et traditions populaires s'ajoutent les collections européennes du musée de l'homme, déposées au Mucem depuis 2005, et les acquisitions ouvertes à l'Europe et la Méditerranée menées depuis le tout début des années 2000. Musée de civilisation, le Mucem compte parmi ses collections une grande variété d'objets, du très petit (épingle) au plus gros (char de parade de cirque). Le musée gère ainsi une collection plurielle, originale dans le monde des musées : tableaux, estampes ou sculptures côtoient mobiliers, outils, véhicules, bijoux, décors de boutique..., et objets dont les matériaux constitutifs sont plus insolites, comme des pains figuratifs, des œufs peints, des décors en sucre ou en saindoux. Les collections sélectionnées pour les expositions d'inauguration du Mucem reflètent cette diversité : seront présentés aussi bien des objets en 3 dimensions (objets de la vie quotidienne, sculptures, objets d'art, pièces textiles...) que des tableaux (sur toile, sur bois, encadrées ou non...) ou des documents.

• Les expositions présentent également des objets ou œuvres issus des collections d'autres institutions publiques ou privées ou appartenant à des particuliers, sous la forme de prêts ou de dépôts et qui viennent dialoguer avec les collections du Mucem.

## Statut et organisation du Mucem

Le Mucem est à la fois un service à compétence nationale (SCN) émanant du Ministère de la Culture et de la Communication et une association de préfiguration.

Depuis le 1er trimestre 2012, il est un Etablissement Public à caractère Administratif (EPA).

# Objet – périmètre, acteurs

Le présent document constitue le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ayant pour objet de définir les besoins du Mucem en vue de l’exécution de **Prestations d’infogérance informatiques permettant de répondre aux besoins d’assistance informatique des agents du Mucem.**

Le CCTP décrit notamment le contexte général du projet avec ses enjeux, ses contraintes ainsi que le détail des Prestations attendues dans le cadre du marché.

Les solutions et Prestations attendues couvrent principalement :

* la fonction de service support,
* les activités de support et d’interventions sur les postes de travail informatiques, téléphones, équipements multimédia,
* l’industrialisation (préparation à l’exploitation) des applications et leur mise en production,
* la gestion de parc, son inventaire et le cycle de vie des matériels et des référentiels,
* la réalisation de Prestations ponctuelles de production informatique à la demande,
* les activités de conseil et d’expertise.
* La mise en place de procédures d’utilisation de niveau 0 et 1
* Le suivi et la gestion des projets informatiques

**Le présent marché est caractérisé par une approche orientée service où la performance opérationnelle est au cœur des attentes. Les objectifs de la Prestation sont d’obtenir une qualité de services auprès des utilisateurs en termes notamment de réactivité, de disponibilité, de traçabilité et de visibilité**.

## Parties contractantes

### Maîtrise d’ouvrage (MOA)

La Maîtrise d’ouvrage (MOA) est le Mucem, représentée par son Président. Dans le cadre du présent marché, la Maîtrise d’ouvrage est assurée par le Responsable du Département des systèmes d’information du Mucem (DSI). Le DSI peut déléguer tout ou partie de cette tâche à l’un des membres du Comité de pilotage “Infogérance” ou toute autre personne désignée par ses soins.

La MOA a en charge la qualification technique et l’achat des matériels et des solutions. Elle peut demander au TITULAIRE des préconisations techniques dans le cadre de ses obligations de conseil et d’expertise.

### Le TITULAIRE

Le TITULAIRE est l’opérateur économique ou le groupement d’opérateurs économiques désigné attributaire à l’issue de la procédure de passation et dont le marché est conclu par la personne habilitée à représenter le Mucem puis notifié.

Le TITULAIRE s’engage à fournir, dans le cadre d’une obligation de résultat, les Prestations attendues conformément aux exigences et délais définis portant notamment sur :

* Le niveau de service rendu
* Le niveau méthodologique, technique, qualité et l’optimisation
* Le respect de la sécurité
* L’obligation d’informations, de conseils, de mises en garde et de renseignements
* La réversibilité et la transférabilité
* L’auditabilité.
* une coopération avec les autres prestataires du Mucem

Le TITULAIRE peut être amené à faire exécuter une partie de la Prestation par un tiers mainteneur en contrat avec le Mucem (matériel sous garantie, tierce maintenance applicative, ...). Le TITULAIRE conserve la responsabilité du suivi et du contrôle de bonne exécution par le tiers mainteneur / intégrateur.

Il informe le Mucem en cas de manquement du tiers mainteneur / intégrateur.

## Utilisateurs

Les utilisateurs (env. 220) de l’infrastructure informatique du Mucem sont les suivants :

* Les agents du Mucem (personnel de l’établissement, environ 130) qui constituent la majorité des utilisateurs. Parmi ceux-ci, environ 15% sont considérés comme des utilisateurs « intensifs ».
* Des utilisateurs temporaires (chercheurs, étudiants, chargés de mission)
* Les entreprises extérieures, prestataires du musée, présentes ou non sur le site (TITULAIRES de contrats de maintenance du bâtiment, TITULAIRE du contrat accueil médiation billetterie, ...)
* Les institutions « partenaires » du musée : Association des amis du Mucem, etc.

Certains utilisateurs sont identifiés comme « VIP » (maximum 15 personnes) et à ce titre bénéficient d’une attention particulière. La liste des personnes concernées sera transmise au titulaire au moment de la notification du marché.

## Périmètre technique

Après son ouverture au public en 2013, le parc Informatique a grandement évolué. Le parc totalise aujourd’hui **plus de 250 postes (fixes et portables confondus).**

Ces chiffres énoncés correspondent aux chiffres d’actualité au début de l’année 2025. Les données sont donc prévisionnelles et correspondent à une année de stabilisation en termes de croissance d’effectifs et d’applications métiers.

Le Mucem dispose d’un outil de gestion de parc et de ticketing, à savoir GLPI. Cet outil est couplé à l’application Glpi\_agent, qui se charge de réaliser l’inventaire automatique des machines connectées au réseau ainsi que le déploiement de logiciels.

Cet outil est hébergé par le Mucem : le TITULAIRE en assure la maintenance, les mises à jour et le bon fonctionnement. Une maîtrise de l’outil GLPI est donc attendue par le TITULAIRE.

La Prestation d’infogérance, **réalisée exclusivement** sur les sites du Mucem, concerne des matériels informatiques et de télécommunications dont le Mucem a la responsabilité, comme par exemple :

* Postes de travail informatiques (environ 250),
* Périphériques associés (photocopieurs, imprimantes locales),
* Périphériques de mobilité (Tablettes, PDA),
* Téléphones fixes (environ 200) et mobiles (environ 30),
* Caisses et périphériques de Billetterie,
* Dispositifs multimédia (vidéoprojecteurs, écrans, écrans tactiles, …).

Le périmètre technique inclut aussi des logiciels et applications métiers, techniques et bureautiques.

Le Mucem a un parc informatique composé d’environ :

* 90 PC fixes
* 160 PC portables (dont station d’accueil et/ou réplicateurs de ports)
* 5 Mac fixes et portables
* 250 écrans

Les moyens d’impression se composent actuellement de 13 copieurs multifonctions :

* 11 d’entre eux se situent sur le site du J4 (Fort Saint Jean et I2MP confondus),
* 2 copieurs se trouvant sur le site du CCR (Centre de Conservation et de Ressources).

Les photocopieurs sont dotés de lecteur de badge, qui embarque la solution d’impression Papercut.

Nous comptabilisons également quelques imprimantes locales (de marque Lexmark pour les imprimantes monochromes et HP pour les imprimantes couleurs).

La téléphonie repose sur une solution de ToIP Cisco, actuellement exclusivement sur réseau filaire. La majorité des utilisateurs qui disposent d’un PC disposent également d’un téléphone fixe.

Des équipements multimédia (écrans, écrans tactiles, vidéoprojecteurs, lecteurs, tablettes tactiles ...) équipent différentes zones accessibles au public. Les prévisions quantitatives sont actuellement de :

* 50 écrans LCD,
* 20 vidéoprojecteurs,
* 80 lecteurs multimédias,
* 120 tablettes tactiles

La billetterie du Mucem est équipée de :

* 12 caisses, d’imprimantes à billets,
* de TPE (terminaux de paiement électroniques),
* de PDA (pour le contrôle d’accès),
* de 3 DAB (distributeurs automatiques de billets)
* L’auditorium est également équipé d’une caisse spécifique pour le cinéma.

L’ensemble des sites du Mucem est équipé de bornes Wi-Fi permettant d’offrir un accès sécurisé à des contenus internes ou externes aux visiteurs et au personnel. Il y a un peu moins de 60 bornes Wi-Fi réparties sur les différents sites.

17 locaux techniques sont répartis sur les différents sites du Mucem.

La répartition des postes de travail entre les deux sites géographiques du CCR et du J4 se fait de la manière suivante :

* 220 postes de travail au bâtiment du J4
* 40 postes de travail au bâtiment du CCR

La solution de messagerie utilisée est Zimbra. Les collaborateurs utilisent le client WEB Zimbra pour utiliser leur messagerie.

Principaux outils :

* WithSecure (Antivirus)
* Dameware, TSE (Prise de main à distance et accès à l’Active Directory)
* WSUS (Mises à jour Windows)
* Sont installés sur les postes (non exhaustif) :
* Pack Office 2013 Standard
* Microsoft New Edge
* Flash pour Firefox (NPAPI), IE (ActiveX)
* Adobe Acrobat (Reader à minima, Acrobat pour certains collaborateurs)
* PDFCreator
* Paint.NET
* Logiciels multimédia de la suite Adobe pour certains collaborateurs (CS6 ou Creative Cloud)
* VLC

La liste indicative ci-dessous montre les différents types de matériel, elle n’est pas limitative.

| **Désignation** | **Marque** | **Modèle** | **Quantité** | **Année d'achat** | **Durée de garantie** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PC Fixes** | Dell | Optiplex 3050 | 25 | 2018 | 3 ans |
|  | Dell | Optiplex 5070 | 70 | 2019 et 2030 | 3 ans |
| **PC Portables** | Dell | Latitude 5300 | 95 | 2019 et 2020 | 3 ans |
|  | HP | HP EliteBook 840 G3 | 10 | 2018 | 3 ans |
|  | Dell | Lattitude 3350 | 15 | 2017 | 3 ans |
|  | Dell | Latitude E5270 | 8 | 2016 | 3 ans |
|  | Dell | Latitude E5250 | 34 | 2015 | 3 ans |
| **Ecrans** | AOC | 24P1 | 30 | 2020 | 3 ans |
|  | IIYAMA | XU2395WSU | 10 | 2018 | 3 ans |
|  | ViewSonic | VG2239M-LED | 10 | 2015 | 3 ans |
|  | Philips | 220B4LPCB 22" | 53 | 2013 | 3 ans |
|  | Samsung | S22C450 22" | 67 | 2013 | 3 ans |
|  | Philips | 221B3LPCB 22" | 82 | 2012 | 3 ans |
| **Imprimantes** | Toshiba | E-STUDIO3518A | 2 | 2019 | 4 ans |
|  | Toshiba | E-STUDIO3515AC | 3 | 2019 | 4 ans |
|  | Toshiba | E-STUDIO3508A | 5 | 2017 | 4 ans |
|  | Toshiba | E-STUDIO3505AC | 1 | 2017 | 4 ans |
|  | Toshiba | E-STUDIO2508A | 2 | 2017 | 4 ans |
| **Téléphones mobiles** | Samsung | S5610 | 20 | 2012 | 1 an |
|  | Apple | iPhone 6S | 10 | 2017 | 1 an |
|  | Apple | iPhone 7 | 5 | 2019 | 1 an |
| Apple | iPhone SE 2020 | 5 | 2020 | 1 an |

# Enjeux et objectif

## Objectifs

L’objectif majeur est de conserver et consolider la qualité de service, tout en introduisant une plus grande capacité d’adaptation et d’évolution.

Les principaux objectifs associés pour le futur TITULAIRE sont les suivants :

* L’engagement du TITULAIRE quant au respect des niveaux de services définis dans le présent cahier des charges
* La fourniture d’une qualité de service en adéquation avec les besoins réels des utilisateurs, en particulier en termes d’évolutivité et d’adaptabilité à la diversité des métiers et des profils utilisateurs
* La formalisation et la standardisation de la Prestation d’infogérance, notamment au travers de la production d’une documentation complète, à jour et précise

La satisfaction de ces objectifs doit permettre d’apporter une vision stratégique, économique et technique permettant au Mucem de garantir une capacité d’évolutivité satisfaisante pour faire face aux nouvelles technologies et aux projets du Mucem, et d’être force de proposition en termes d’extension de service ou de périmètre grâce à une capacité de communication claire et objective.

## Enjeux

D’une façon générale, le Mucem attend du TITULAIREqu’il mette en œuvre son expérience et son savoir-faire pour :

* S’engager contractuellement sur un niveau de qualité de service, qui sera régulièrement contrôlé.
* Se doter d’un support industriel, contribuant à renforcer l’image de marque du Mucem auprès des utilisateurs
* S’engager sur une amélioration constante et mesurable de la qualité de service
* Assurer une grande souplesse et une bonne réactivité face aux montées en charges ponctuelles
* Faire bénéficier le Mucem de sa connaissance du métier et être force de proposition
* Réduire le coût global de fonctionnement et d’évolution du parc Informatique
* Avoir une bonne visibilité sur le fonctionnement du parc Informatique et posséder des indicateurs et un suivi mensuel pertinent
* Informer « rétroactivement »et « proactivement » des incidents et des interventions
* Disposer d’un catalogue de procédures et de consignes permettant de faire face à toute éventualité maîtrisable.

# Détail des Prestations

## Conditions d’exécution des Prestations

### Localisation des Prestations

Le Mucem souhaite que l’intégralité de la Prestation soit réalisée exclusivement sur ses sites du J4, FSJ et CCR.

### Horaires d’exécution des Prestations

Les exigences en termes de plage et de niveau de disponibilité des Prestations sont du **lundi au vendredi de** **9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30**, sauf les jours fériés.

Il peut être demandé au TITULAIRE d’intervenir en dehors de cette plage en fonction des besoins. Les Prestations seront alors exécutées sur la base de bons de commandes à part, tel que spécifié ***à l’article 4.3 du CCTP***.

### Sécurité du SI

Le TITULAIRE devra mettre en œuvre ou appliquer toutes les mesures nécessaires à la protection permanente des systèmes d’information.

Le TITULAIRE s’engage à veiller au respect et à respecter les règles d’usage concernant les atteintes aux systèmes de traitement automatisé de l’information, qu’il s’agisse :

* de l’accès et de l’usage frauduleux “avec ou sans influence”, c’est-à-dire avec ou sans altération des données ou du système
* des atteintes volontaires aux données contenues dans les systèmes automatisés
* des atteintes volontaires au fonctionnement des systèmes de traitement des données
* de la tentative d’accomplissement d’un de ces délits
* de l’association ou de l’entente en vue de les commettre.

### Planification, suivi des Prestations

L’évaluation des charges, des ressources, des méthodes, des moyens et de la coordination des Prestations sont de la responsabilité du TITULAIRE et font l’objet d’indicateurs qualités portant sur le respect des dates (début de l’opération, point de contrôle d’avancement, fin de l’opération).

Toute opération d’évolution est planifiée dans un délai conforme aux exigences de disponibilité du marché.

Sauf délai énoncé par la MOA**, toute réalisation d’opération doit être planifiée dans un délai de 4 semaines à date de sa validation par le DSI**. Ce délai peut être réduit sur l’initiative du TITULAIRE en fonction de son plan de charge.

Le DSI peut demander une planification réduite voire immédiate en fonction de priorités (urgence et importance).

Le DSI arbitre les priorités si la quantité et ou la charge des évolutions ne sont pas réalisables dans le cadre des contraintes de planification. En ce cas, le TITULAIRE adapte les opérations précédemment planifiées et demande au Mucem d’éventuelles dérogations.

Les délais sont suspendus lors d’évolutions nécessitant l’acquisition de matériel / logiciel ou l’intervention d’un tiers mainteneur / d'un tiers expert.

Pour les prestations d’exploitation, le TITULAIRE peut pour des motifs de commodité technique, de limitation de gêne ou de risque, de demande expresse de l’utilisateur, demander l’autorisation à la MOA de différer l’opération. La MOA accepte ou non cette demande dérogatoire au regard du planning proposé. En cas d’acceptation, la modification est intégrée au planning.

Un état de planification fait apparaître par demi-journée, les données précisant les types de ressources, leur quantité, leur fonction, leur tâche, le type de planification (planification respectée, planification non respectée, planification dérogée).

### Documentation

L’ensemble de la documentation fournie, mise à jour ou créée par le TITULAIRE respecte une normalisation définie par le TITULAIRE et est réalisée à l’aide des outils bureautique communément utilisés au sein du Mucem et pour lesquels ce dernier possède les droits d’usage.

A ce jour, le Mucem utilise : Microsoft Office 2019, MS Project, MS Visio et la suite Adobe.

Cette documentation est stockée et classée sur l’Intranet, dans l’espace de projet du DSI mais également sur notre système de fichier dans le répertoire dédié à cet effet.

## Prestations récurrentes

Les Prestations récurrentes attendues sont :

1. **Support et évolution du parc informatique, téléphonique, multimédia et billetterie**
2. **Gestion de parc et des référentiels**
3. **Pilotage et communication**

Le périmètre technique du service couvre l’ensemble des éléments décrits à ***l’article 2.3 - Périmètre technique du CCTP***.

Le périmètre couvre **l’ensemble des utilisateurs du Mucem, internes ou externes, travaillant sur site ou en télétravail**, disposant d’un poste de travail fourni ou autorisé par le Mucem et susceptibles de faire appel au service d’assistance du DSI (le « *Service support »)*.

Il est notamment rappelé que le TITULAIREdoit prendre en charge tous les nouveaux dispositifs qui peuvent être mis en place pendant la durée du Contrat dans le cadre des procédures qui seront fournies par le Mucem

Il est notamment rappelé que le TITULAIREdoit récupérer l’historique du précédent titulaire du marché et mettre en conformité les équipements du système d’information dans le cadre des procédures qui seront fournies par le Mucem.

Le TITULAIRE peut être amené à assister les collaborateurs du DSI dans la réception, configuration et installation d’un quelconque équipement.

### Phasage des Prestations

La Prestation se déroule en quatre phases :

#### 4.2.1.1 Phase de prise en charge

**Début** : Réunion de lancement avec les responsables commerciaux, techniques et qualité du TITULAIRE ;

**Caractéristique** : période pendant laquelle le service n’est pas effectif

**Activité principale** : mise en place de l’ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentations …) nécessaires à la réalisation des prestations ;

**Fin** : validation par le Mucem de la disponibilité et de l’adéquation de l’ensemble des moyens fournis par le TITULAIRE. Validation par le Mucem des nouvelles versions des documents du système qualité, fournies par le TITULAIRE, décrivant le nouveau service ou l’évolution de service.

#### 4.2.1.2 Phase probatoire

**Début** : démarrage effectif du service et de la mesure des indicateurs de satisfaction,

**Caractéristique** : période pendant laquelle le service est effectif, et les engagements de niveaux de service contractuels, *mais les pénalités ne sont pas applicables, elles sont simulées*,

**Activité principale** : validation opérationnelle des moyens mis en place, et des indicateurs et seuils de mesure des engagements de service ; adaptations mineures le cas échéant après accord mutuel des deux parties.

**Fin** : validation par le Mucem du caractère opérationnel du service et de l’adéquation des engagements de niveaux de service. Cette phase durera trois mois.

#### 4.2.1.3 Phase opérationnelle

**Début** : validation par le Mucem du caractère opérationnel du service et de l’adéquation des engagements de niveaux de service,

**Caractéristique** : période pendant laquelle le service est effectif, les engagements de niveaux de service contractuels, et les pénalités applicables sont normales,

**Activité principale** : réalisation du plan d’exécution de service en vigueur,

**Fin** : validation par le Mucem d’une évolution du service ou échéance du Contrat.

#### 4.2.1.4 Phase de réversibilité

**Début** : 3 mois minimum avant l’échéance du marché (sauf en cas de réversibilité anticipée)

**Nature** : période de service effectif pendant laquelle les engagements de service sont contractuels avec transfert progressif de responsabilité du TITULAIRE vers le nouveau TITULAIRE ou vers le Mucem

**Activité principale** : fourniture de la totalité de la documentation et transfert de compétences vers le nouveau TITULAIRE ou vers le Mucem

**Fin** : terme du contrat d’infogérance et de chefferie de projets

**Le planning détaillé des différentes phases peut être ajusté au moment de la notification du marché et peut continuer d’évoluer au cours de la Prestation sous réserve de validation formelle des deux parties.**

### Support et évolution du parc informatique, téléphonique et multimédia

Le *Service support* assure la gestion globale des dossiers, incidents et demandes, qui peuvent lui être adressés par plusieurs canaux :

* Par téléphone,
* Par l’outil de ticketing de manière orale (pour des motifs de rapidité le Mucem peut effectuer sa demande oralement avec charge au TITULAIRE de l'enregistrer pour raison de traçabilité.

Les prises en charge et traitements par le *Service support* peuvent être de natures différentes : technique, informative ou applicative dans le cadre du support technique de niveau 1.

Le *Service support* fournit un point d’accès unique pour l’utilisateur et est garant vis-à-vis du Mucem de la bonne fin de sa demande ou incident.

Les actions de niveau 2 et 3 devront être notifiées et suivies par le biais de GLPI. Le TITULAIRE a donc la charge de la qualification des tickets.

#### 4.2.1.1 Contexte, contraintes et points particuliers

Le TITULAIRE devra utiliser l’outil de gestion des tickets du Mucem.

Cet outil est un portail WEB regroupant à la fois les fonctionnalités de gestion de stock mais également de gestion de ticket.

Chaque ticket sera saisi sur cet outil, en lien avec le demandeur et le périphérique impacté. Le TITULAIRE pourra demander, après accord du Mucem, des adaptations de paramétrage de l’outil lors de la phase de prise en charge.

Tout traitement de demande ou d'incident initié par le TITULAIRE doit être clôturé par lui.

De manière exceptionnelle, le TITULAIRE prend en charge les appels utilisateurs mobiles (travaillant à domicile, ou en déplacement) avec une prise en main à distance.

#### 4.2.1.2 Services attendus

Les services attendus sont les suivants.

**Centre d’appels (point de contact unique)**

* Accueil et qualification
* Réception des appels téléphoniques et le cas échéant des courriels ou formulaires web sur l’outil de Ticketing.
* Identification des utilisateurs et des contrats de services,
* Création des dossiers,
* Qualification de la nature du dossier (incident, demande de service, demande d’information, …),
* Qualification et traitement fonctionnel de la demande de service,
* Renseignement des dossiers (priorité, domaine technique, …),
* Description du dossier conformément à la procédure stipulée par le Mucem,
* Détection des incidents majeurs, généralisés, récurrents et mise en œuvre des actions correctrices.
* Routage et suivi des dossiers
* Routage des dossiers, les dossiers hors périmètre du TITULAIRE sont transférés vers les groupes supports en charge du traitement des qualification,
* Escalade prioritaire et hiérarchique en cas d’incident grave,
* Coordination des groupes supports internes et externes,
* Suivi des dossiers en cours,
* Gestion des délais et des alertes,
* Identification des dossiers en retard ou en risque de retard,
* Analyse de la cause du retard ou du risque de retard,
* Relance des groupes supports (internes ou externes) concernés,
* Prise de rendez-vous
* Information des utilisateurs sur l’avancement des dossiers, notamment en cas de retard (Gestion de Demandes de Service).
* Contrôle et clôture
* Vérification de la qualité de renseignement des fiches d’intervention,
* Re-catégorisation à posteriori éventuelle,
* Information retour vers l’utilisateur et clôture administrative.
* Communication via les outils à disposition (messagerie, téléphone, portail de gestion de ticket…)
* Information en temps réel des utilisateurs sur les incidents sensibles,
* Point d’avancement en cas de gestion de crise,
* Information en temps réel restreinte et ciblée sur des incidents ou événements particuliers (e.g. déménagement, non-exécution d’un traitement).
* Formalisation des services proposés par le *Service support* et des procédures opérationnelles, et communication aux unités clientes.

**Assistance bureautique**

* Information et assistance à l’utilisation des matériels
* Information et assistance à l’utilisation des logiciels bureautiques fournis en standard,
* Information et assistance sur des logiciels spécifiques (après une formation sur ces logiciels, conduite par le Mucem).

**Assistance messagerie / intranet / partage de fichiers**

* Information et assistance sur l’utilisation de la messagerie et sur l’utilisation des outils collaboratifs (Intranet, partages de fichiers, …)

**Installation, ajout, modification, support sur les matériels**

Matériels informatiques :

* Installation et configuration (postes de travail, OS, imprimante, PDA…),
* Mise à jour de configuration matérielle et logicielle,
* Utilisation des masters existants pour réaliser la télédistribution (outils fournis par le Mucem),
* Support de niveau 1.

Téléphonie (fixe et mobile) :

* Installation, remplacement en cas de panne,
* Information et assistance à l’utilisation,
* Support de niveau 1.

Equipements multimédia :

* Vérification du bon fonctionnement (supervision à distance et/ou sur place),
* Assistance sur place en cas de dysfonctionnement temporairement (redémarrage de l’équipement, …)
* Support de niveau 1.

Réseau :

* Bornes WiFi : Vérification du bon fonctionnement (supervision à distance et/ou sur place),
* Réseau filaire : repérage, brassage, visites préventives des locaux techniques
* Support de niveau 1.

Billetterie :

* Vérification du bon fonctionnement (supervision à distance ou sur place),
* Assistance sur place en cas de dysfonctionnement (redémarrage d’une caisse, relance d’un TPE, …)
* Remplacement en cas de panne (démontage puis remontage d’une caisse, remplacement d’un TPE, …)
* Support de niveau 1.

**Gestion des incidents en ligne ou sur site**

* Analyse et diagnostic des incidents,
* Priorisation et ordonnancement, avec arbitrage par le Mucem, le cas échéant,
* Prise de rendez-vous en cas d’intervention sur site, notamment si la présence de l’utilisateur est obligatoire.
* Résolution d’incident et satisfaction des demandes de services sur la base de consignes ou de procédures écrites,
* Résolution d’incident et satisfaction des demandes de services initiées par le *Service support* ou par les autres équipes du DSI du Mucem,
* Information du DSI du Mucem de l’évolution et de l’avancement des dossiers,
* Escalade vers les équipes de support de niveau supérieur des incidents non résolus et des demandes de service non traités,
* Notification des éléments modifiés pour la mise à jour des référentiels dans le cadre de la gestion de parc,
* Clôture technique des dossiers traités,
* Détection d’écart (rapport aux données de la base parc) et procédure de mise à jour de la base parc (le cas échéant),
* Vérification de la conformité des postes de travail vis-à-vis du standard établi (antivirus, version d’application, configuration technique…) et mise en œuvre des correctifs après validation par le Mucem.

**Gestion des demandes en ligne ou sur site**

Instruction des demandes d’interventions

* Priorisation et ordonnancement, avec arbitrage par le Mucem, le cas échéant,
* Prise de rendez-vous en cas d’intervention sur place, notamment si la présence de l’utilisateur est obligatoire.

Traitement des demandes d’intervention sur les matériels/logiciels.

* Installation, configuration et/ou mise à jour,
* Remplacement et/ou réparation,
* Reconfiguration et/ou restauration du paramétrage,
* Déménagement ponctuel de matériels,
* Communication sur les changements de configuration.

**Réparation ou remplacement des pièces ou des matériels défectueux**

* Démontage le cas échéant et récupération sur site des pièces ou matériels défectueux,
* Réparation des éléments défectueux ou fourniture d’éléments de remplacement par le Mucem,
* Colisage et envoi en réparation,
* Réception et installation sur site d’origine des éléments réparés ou de remplacement.

**Amélioration de qualité et gestion des problèmes**

* Participation à la capitalisation et à l’enrichissement de la base de connaissance,
* Maintien à jour des consignes et procédures applicables,
* Participation à la revue des incidents,
* Identification et analyse des problèmes,
* Proposition de solutions.
* Il est rappelé que toute intervention, y compris dans le cadre des activités de support, doivent être réalisées dans le respect des règles de sécurité en vigueur au sein du Mucem.

**Prestations d'accompagnement utilisateurs**

Le TITULAIRE accompagne de manière individuelle un utilisateur dans la découverte, l’apprentissage et la maîtrise des outils informatiques utilisés par le Mucem (compréhension de l’environnement informatique du Mucem).

Ces Prestations concernent notamment l’accompagnement de nouveaux utilisateurs dans la prise en main de leur poste de travail.

Sauf demande explicite de la MOA, cet accompagnement ne nécessite pas la réalisation de document spécifique.

### Gestion de parc et des référentiels

#### 4.2.3.1 Contexte, contraintes et points particuliers

**Maintenance du matériel sous garantie d’échange :**

Le TITULAIRE a en charge les processus de maintenance des équipements sous garantie. Le TITULAIRE demeure l’interlocuteur en charge de la communication relative à la résolution des problèmes par le prestataire tiers (signalement des incidents, relance des demandes, information de l’utilisateur sur l’avancement de la résolution, etc.), du suivi et du contrôle de la remise en exploitation des équipements maintenus.

Les équipements couverts par une Prestation « Garantie d’échange » sont, en cas de suspicion de défaillance et/ou de défaillance établie, échangés par des matériels identiques en termes de fonctionnalités et de performances. Le TITULAIRE intègre le matériel d’échange et réintègre le matériel au retour de réparation de ce dernier.

Les équipements non réparés sont restitués au musée à des fins de pièces détachées et ou de mise aux Domaines.

Le musée se réserve le droit de préférer la mise en place d’une solution temporaire offrant des performances ou fonctionnalités moindres à une opération de remplacement.

#### 4.2.3.2 Services attendus pour l’infogérance

Les services attendus sont les suivants.

**Gestion du stock physique**

* Responsabilité du stock de matériels disponibles pour les demandes ou pour les incidents,
* Responsabilité du stock de consommables.

**Préparation des achats**

* Alerte sur niveau bas du stock de matériels/consommables

**Réception sur site du matériel**

* Contrôle de conformité à la commande,
* Manutention sous réserve du respect de la règlementation du travail,
* Rangement dans le stock physique,
* Mise en œuvre des procédures internes de traçabilité (étiquetage, insertion dans la base Parc),
* Tri et préparation pour l’évacuation des déchets dans le respect de la norme ISO14001 (palettes, cartons ...).

**Gestion des sorties des matériels**

* Regroupement et conditionnement des matériels à sortir,
* Préparation des envois sur autre site et/ou autre local transit par transporteurs retenus par le Mucem ou par les services généraux,
* Mise en œuvre des procédures internes de traçabilité (étiquetage, base parc, bibliothèque des versions),
* Mise à disposition de matériels réservés ou de prêt.

**Gestion du SAV avec envoi matériel**

* Réception de matériels à envoyer au SAV,
* Blanchiment des matériels,
* Envoi des matériels au SAV,
* Accompagnement des intervenants extérieurs sur site lors des interventions,
* Gestion opérationnelle des SAV (appel et suivi, accompagnement des intervenants extérieurs sur site lors des interventions, actions demandées par les SAV et transférées par le Mucem).

**Inventaire des biens physique**

* Préparation de l’inventaire physique,
* Réalisation de l’inventaire physique,
* Contrôles qualité,
* Consolidations,
* Imports et réconciliation avec la base parc.

**Gestion des Référentiels**

* Gestion des ressources associées (référentiels et inventaires),
* Gestion des configurations dans l’outil de Gestion de Parc,
* Mise à jour suite à audits de parc,
* Reporting et tableaux d’analyse de requêtes (ex. matériels non couverts par le contrat de maintenance, utilisation des licences),
* Contrôle des logiciels installés en termes d’environnement de version de licences selon le référentiel du Mucem.

### Pilotage et communication

#### 4.2.4.1 Contexte, contraintes et points particuliers

La Prestation « Pilotage et Communication » est centrale. Les principales missions correspondent aux services attendus listés ci-dessous :

#### 4.2.4.2 Services attendus

Les services attendus sont les suivants.

**Pilotage coordination et suivi**

* Coordination des groupes supports internes au TITULAIRE et autres externes (le Mucem ou prestataires tiers),
* Prise de rendez-vous (notamment si présence utilisateur obligatoire),
* Identification et information des risques potentiels (superposition de projets, non-respect des plannings …),
* Rédaction du compte-rendu des réunions,
* Proposition d’améliorations le cas échéant.

**Communication instantanée (message du jour)**

* Restreinte et ciblée,
* Planifiée (exemple : déménagement),
* Prioritaire et hiérarchique en cas d'incident grave,
* De crise (point d'avancement).

**Contrôle, reporting et qualité**

* Suivi de l’ensemble des Prestations réalisées par le TITULAIRE (documentation, rationalisation…),
* Élaboration, analyse et communication des informations de pilotage (tableaux de bord, non conformités …),
* Validation et accessibilité du référentiel documentaire (consignes, modes opératoires …),
* Maintien à jour de la documentation,
* Suivi de l’alimentation régulière de la base de connaissances, contrôle de la qualité, du caractère à jour, de la pertinence et de la cohérence des informations (audit de dossier …),
* Reporting des tableaux de bord opérationnels (rapport d'activités, volumétries des incidents et des demandes, incidents majeurs ...)
* Réalisation des tableaux de bord de fonctionnement,
* Elaboration et communication des informations de pilotage (TDB),
* Suivi de la disponibilité des composants de l’infrastructure comprenant des indicateurs classiques de disponibilité (fréquence, durée, taux d’indisponibilité …).

**Assistance et communication**

* Fourniture d’une remontée d'alertes pertinentes,
* Assistance téléphonique aux équipes du Mucem (avancement incidents …),
* Communication globale auprès des utilisateurs sur les services fournis par le TITULAIRE.

## Prestations ponctuelles

Les Prestations complémentaires ont pour objectif la prise en charge des besoins du Mucem non comprises dans les prestations forfaitisées et devenus nécessaires pour la réalisation des prestations.

L’attention des candidats est cependant attirée sur le fait que les prestations forfaitisées doivent être correctement dimensionnées et que des prestations additionnelles ne seront commandées par le Mucem que si ce dernier l’estime nécessaire. En aucun cas, le titulaire du marché ne pourra se prévaloir de quelconque motif pour demander l’ajout de prestations additionnelles.

### Type 1 : Surcroît d’activité

Ces Prestations regroupent des activités identiques aux Prestations forfaitaires mais requérant le recours à une Prestation complémentaire du fait de contraintes induites par une volumétrie et/ou une expertise technologique nécessaire et/ou un délai de réalisation exceptionnelles (déménagement d’une entité, déploiement massif de nouveaux logiciels, déploiements massifs de matériels …) et/ou une plage horaire d’intervention spécifique.

### Type 2 : Astreinte exceptionnelle

Le TITULAIRE peut être amené, de manière exceptionnelle, à assurer la permanence d’astreinte du DSI.

Cette permanence d’astreinte prend effet le vendredi soir à 18h00 et s’achève à la fermeture du Mucem le dimanche soir. Les horaires de la permanence correspondent aux horaires d’ouverture du Mucem (se référer aux horaires en vigueur correspondant à la période en cours). L’astreinte s’applique également lors des jours fériés (exceptés Noël et le 1er Mai).

L’astreinte sera réalisée depuis les locaux du TITULAIRE. Cette astreinte ne nécessite aucun déplacement sur site. Un ordinateur portable ainsi que le téléphone portable d’astreinte sera mis à la disposition du TITULAIRE durant toute la période d’astreinte.

Durant cette permanence d’astreinte, le TITULAIRE sera sollicité pour :

* Incidents de niveau 1 sur les équipements Multimédia
* Incidents de niveau 1 sur la Billetterie
* Incidents divers (réseaux, systèmes, applicatifs) de niveau 1

### Type 3 : Besoins ponctuels

Ces prestations regroupent des activités connexes aux prestations forfaitaires qui nécessitent des compétences différentes. Ces prestations seront utilisées de manière ponctuelle et exceptionnelle en cas de besoin ou d’expertise.

La liste des postes concernés par ces besoins ponctuels se trouve au BPU.

# Moyens mis à disposition par le Mucem

## Accès utilisation des systèmes d’information du Mucem et usage du matériel

Les prestations seront exécutées sur le système d’information du Mucem et à l’aide du matériel informatique fourni par le Mucem. Le titulaire s’engage à prendre soin du matériel informatique qui lui est confié et à le restituer à la fin du marché. En cas de perte, vol, dégradation ou dysfonctionnement dudit matériel, le titulaire s’engage à informer sans délai le Mucem et se conformer aux instructions du Mucem.

Le TITULAIRE reconnait que la sécurité informatique est une obligation essentielle dans le cadre de l'exécution des prestations exécutées pour le Mucem sur les systèmes d’information du Mucem. Le maintien de la sécurité informatique des opérations gérées pour le compte du Mucem constitue une préoccupation primordiale pour le Mucem.

Toutes les prestations doivent respecter les recommandations de l’ANSSI en matière de sécurité ainsi que la directive «Network and Information System Security (NIS)» et les textes de transposition en droit national.

Notamment, le TITULAIRE veille à suivre les dernières recommandations de l’ANSSI, disponibles sur le site <http://www.ssi.gouv.fr> , rubrique « Bonnes pratiques ».

Le TITULAIRE doit pouvoir justifier de la politique de sécurité des prestations, notamment à l'appui de documents d'organisation mais aussi de certification et de labellisation justifiant du respect de ces exigences de sécurité.

Ces documents peuvent être demandés à tout moment par le Mucem au titulaire tout au long de l'exécution des Prestations.

Le titulaire s’engage, pour son compte et pour le compte de ses intervenants et sous-traitants autorisés par le Mucem à :

* Se conformer à la politique de sécurité des systèmes d’information du Mucem (PSSI) et à appliquer les politiques d'exploitation de sécurité (PES), attachées aux systèmes d'information et rendre compte de toute difficulté d'application. À défaut de PES, il applique les règles générales de sécurité correspondant à l’environnement d’exploitation prescrit ;
* Respecter la confidentialité des informations auxquelles il accède lors de l’exécution des tâches qui lui incombent dans l’exercice de sa mission, quel qu'en soient le support et la nature ;
* N’accéder qu’aux seuls contenus pour lesquels il est habilité à accéder ;
* Garantir à le Mucem la transparence dans l'emploi des outils mis à sa disposition dans le cadre de l’exécution de sa mission ;
* Fournir à le Mucem les informations nécessaires à l’accès sécurisé des intervenants du prestataire au SI Le Mucem (authentification multi-facteurs) ;
* Répondre à toute consigne émise par le RSSI du Mucem.

Les personnels du TITULAIRE s’engage à respecter strictement la politique du Mucem en matière de gestion de la sécurité et des incidents de sécurité.

Les personnels du TITULAIRE s’engage à alerter immédiatement le Mucem, par courrier électronique, dans le cas suivant : dès lors qu’un incident de sécurité pouvant concerner les données, le(s) système(s) d’information du Mucem, ses infrastructures, son réseau ou tout autre système pouvant impacter même indirectement les systèmes d’informations, données et services du Mucem (cloisonnement, accès, intrusion, perte d’intégrité, perte de Données, etc.) a été détecté ou a été porté à sa connaissance.

Les préposés du TITULAIRE sont informés que leur activité sur le SI le Mucem est supervisée. Cette supervision peut entrainer le traitement de tout ou partie de données à caractère personnelles et privées, notamment, et sans limitation : adresse IP, date et heure de connexion au service, sites visités via le SI du Mucem.

Ces informations sont traitées uniquement dans le cadre des mesures de surveillance et de protection des SI le Mucem.

En cas de détection par le Mucem d’un comportement anormal de l’intervenant d’un du Titulaire et/ou du matériel mis à disposition du Titulaire par le Mucem sur le SI le Mucem, le Mucem se réserve le droit de prendre toute mesure conservatoire qu’il jugera nécessaire afin de protéger ses données et/ou le SI le Mucem, incluant de manière non limitative la suspension de toute connexion et/ou blocage de tout accès au SI

Les intervenants du TITULAIRE doivent suivre de manière obligatoire les sensibilisations à la sécurité informatique (sensibilisations en ligne, en présentiel, tests de faux phishing) auxquelles ils sont invités à participer. Ces sensibilisations permettent l’acculturation des personnes aux règles de sécurité informatiques propres à le Mucem.

Par mesure de sécurité, les postes ne devront en aucun cas être connectés directement ou indirectement à un réseau distinct du réseau du Mucem, ni aux équipements (clés USB, téléphones, etc…) des intervenants potentiels.

Le TITULAIRE s’engagera à laisser fonctionner en permanence les mécanismes de mise à jour automatique de l’antivirus et autres équipements de protection dont les postes de travail sont équipés.

## Locaux

Le TITULAIRE dispose d’un bureau situé dans le bâtiment principal sur le môle J4. Un local de stockage des équipements en attente d’affectation et des matériels de SPARE lui est également réservé. Il disposera sur le CCR d’un local servant à la fois de lieu de stockage et de bureau, pour la gestion des interventions sur ce site.

Ces locaux sont meublés. Le TITULAIRE peut agencer le mobilier dans ces espaces comme il le souhaite, avec l’accord du Mucem. Si ces aménagements entrainent la nécessité de réaliser des travaux (électricité, réseau, etc.) ils seront soumis à l’accord du Mucem.

Le Mucem se réserve la possibilité de revoir en cours de Contrat l’implantation des locaux affectés au TITULAIRE.

## Autres moyens (véhicules, équipement de communication, …)

Le Mucem fournit les postes de travail, les consommables (papeterie, etc.) nécessaires à l’exécution de la Prestation. Les moyens de communication autres qu’un poste téléphonique (fixe) et une messagerie électronique sont fournis par le TITULAIRE (téléphone GSM, smartphone, abonnement téléphonique associé aux GSM et smartphones, casque, écouteur, …).

Le Mucem effectue à la demande du TITULAIRE le transport des matériels entre le môle J4 et le CCR. Ces transports sont gérés par le Mucem, qui dispose de véhicules et de chauffeurs habilités à effectuer ces déplacements. Le déplacement du personnel du TITULAIRE sur site et la manutention (y compris chargement/déchargement) des matériels est cependant à la charge du TITULAIRE.

# Moyens humains dédiés à la Prestation

## Généralités

Le TITULAIRE s’engage à maintenir sur site les compétences et les moyens humains nécessaires à l’atteinte des résultats. Ces moyens sont des moyens minimums permanents (y compris en cas de congés, stages ...).

La présence d’une seule personne à temps-plein sur le site est estimée suffisante pour réaliser cette prestation d’Infogérance. En effet, la charge de travail quotidienne correspondant à une activité dite « normale » peut être réalisée par une seule ressource physique. Ce constat découle de la précédente prestation d’Infogérance au Mucem, qui a été assurée par le TITULAIRE précédent.

A titre indicatif, la quantité de tickets traités par le TITULAIRE précédent pour les trois précédentes années, ainsi qu’en exemple, les incidents et demandes types qui ressortent régulièrement, sont annexés au présent CCTP.

Cependant, il est nécessaire de rappeler que les locaux mis à disposition du TITULAIRE pour réaliser sa mission permettent l'accueil de 2 postes informatiques au maximum.

## Compétences requises

Le TITULAIRE s’engage à mettre en place un personnel dont la qualification est compatible avec les obligations de résultat dont il a la charge.

Le TITULAIRE s’engage à mettre en œuvre des compétences, personnels qualifiés ayant **une certification ITIL foundation** V3 *a minima* ou équivalent.

De manière occasionnelle, les personnels du TITULAIRE doivent pouvoir le cas échéant manipuler des matériels informatiques lourds (photocopieurs, imprimantes A3, onduleur, ….) ou poussiéreux. Le TITULAIRE fournit pour son personnel les équipements individuels de protection, tels que les gants, masques, lunettes et chaussures de sécurité.

De manière exceptionnelle, les personnels du TITULAIRE sont en charges de l’installation ou de la vérification de matériel en hauteur (max 4 m / au sol). Le Mucem met à disposition les matériels d’élévation (escabeau, nacelle…) qui sont utilisés par le personnel du TITULAIRE sous contrôle du personnel Mucem qualifié.

De manière exceptionnelle, les personnels du TITULAIRE sont en charges de la vérification et du paramétrage de matériel situé en zone technique et pour laquelle la circulation est à risque (zone technique notamment).

Le TITULAIRE s’engage à respecter strictement les consignes de sécurité communiquées par le Mucem.

Le TITULAIRE sera amené à intervenir sur des dispositifs électriques, à procéder à des mises sous tension/mises hors tension. Le personnel du TITULAIRE devra être obligatoirement habilité « ***H0B0*** ». Le passage de l’habilitation électrique est à la charge du TITULAIRE.

Le TITULAIRE doit obtenir l'accord de la MOA pour tout membre du personnel du TITULAIRE présent sur site qui serait amené à réaliser des activités ne relevant pas des Prestations du Contrat.

Le Mucem se réserve la possibilité de vérifier par tout moyen à sa convenance (entretien, test...) la qualification du personnel du TITULAIRE. Ces vérifications ont lieu contradictoirement en présence d’un représentant du TITULAIRE. Il peut être fait appel à une société tierce pour ces vérifications. En cas de désaccord sur la qualification proposée, celle-ci pourra être revue, ou le personnel ne sera pas admis sur le site.

## Agrément du personnel

Le TITULAIRE doit présenter son personnel au responsable du DSI du Mucem. Il donne tous les renseignements légaux sur demande des services du musée, et notamment les qualifications et antécédents professionnels.

Le TITULAIRE doit informer le service en charge de la sécurité du musée avant la prise de service de ce personnel.

Le Mucem se réserve la possibilité de ne pas agréer le personnel proposé par le TITULAIRE, et de demander son remplacement sans avoir à en justifier.

## Rotation de personnel

Le TITULAIRE s’engage à maintenir au mieux la stabilité de l’équipe sur site pendant la durée d’exécution du Contrat, dès lors que celle-ci donne satisfaction au Mucem.

En cas de départ de personnel, une période de recouvrement d’au minima dix (10) jours ouvrés doit être effectuée.

En cas d’absence planifiée (congés, formation…) de personnel, une période de recouvrement d’a minima trois (3) jours ouvrés doit être effectuée pour tout nouveau personnel affecté sur le site.

## Responsable des prestations

Le TITULAIRE devra impérativement désigner, dès la notification du marché un responsable opérationnel qui sera l’interlocuteur privilégié du Mucem identifié comme « chef de projet » dans l’offre du titulaire.

L’interlocuteur désigné restera en fonction pendant toute la durée du contrat. En cas de nécessité de remplacement de cet interlocuteur (par exemple, pour cause de maladie prolongée, démission, ou autre raison valable), le TITULAIRE doit :

* Informer immédiatement le maître d'ouvrage
* Proposer un remplaçant ayant des qualifications et une expérience équivalentes, sous réserve de l'approbation préalable du maître d'ouvrage.
* Assurer la transition afin de ne pas perturber le déroulement des prestations.

# Suivi des prestations

Le pilotage de la Prestation par le TITULAIRE s’applique transversalement à l’ensemble de la Prestation. Il regroupe les activités liées aux réunions de pilotage et de contrôle, et les activités de maîtrise de la Prestation et de la qualité de service.

Le Mucem assure le pilotage et le contrôle du marché par des réunions périodiques ou ponctuelles qu’il préside. Le TITULAIRE les prépare, les anime et en fait les comptes-rendus, et les adresse aux participants par mail dans un délai de 48 heures ouvrés après la réunion.

Les réunions périodiques correspondent aux types suivants :

* Le Comité de Pilotage
* Le Comité Technique

## Comité de Pilotage

Il s’agit d’une réunion mensuelle au cours de laquelle le TITULAIRE présente une synthèse des événements du mois écoulé, tant au plan qualitatif que quantitatif, et des prévisions pour le mois suivant, le trimestre suivant, ou pour tout événement exceptionnel. Au cours de cette réunion les parties statuent sur le niveau de qualité de service atteint et sur les pénalités applicables en s’appuyant *a minima* sur les éléments suivants :

* Une analyse du service rendu du mois, qu’il s’agisse du service ou des Prestations associées,
* Un planning détaillé des activités du mois suivant,
* Un planning macroscopique pour les activités à moyen terme,
* Un état des carences et des non-conformités de service,
* Un état de la gestion des actions en matière de qualité et de sécurité,
* Un état du suivi des livrables,
* Un état du suivi des Prestations d’appropriation/réversibilité,
* Un état du périmètre du Contrat,
* Un état du volume d’activité par Prestation,
* Les événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants),
* Un état du suivi du Plan d’amélioration continue et du Plan d’industrialisation,
* Un point sur la gestion de la réversibilité.

Pour être présent à cette réunion, le technicien suspendra exceptionnellement son activité pour la durée du comité de pilotage. En cas d’incident majeur, intervenant durant l’un des comités, la réunion pourra être interrompue et/ou reportée ultérieurement.

De plus, lors des comités de pilotage, le TITULAIRE est représenté par le chef de projet, qui anime conjointement la réunion aux côtés du technicien et qui pourra le remplacer et le représenter en cas d’absence au comité de pilotage.

## Comité Technique

Il s’agit d’une réunion hebdomadaire au cours de laquelle le TITULAIRE vérifie la disponibilité des ressources humaines et techniques, identifie les risques de perturbations et présente une synthèse des incidents et des événements relatifs à l’activité de la semaine écoulée en s’appuyant à minima sur les éléments suivants :

* Un bilan détaillé sur les incidents et problèmes de la semaine,
* L’identification des difficultés rencontrées ou potentielles,
* Des indicateurs de suivi de l’activité,
* Le suivi des actions d’amélioration des services,
* La planification des tâches des semaines à venir,
* Le suivi et la programmation des demandes (état des demandes et planning prévisionnel).

Le TITULAIRE peut proposer, en plus, d’autres modalités d’échanges afin de répondre aux exigences de qualité et d’optimisation et rationalisation de la qualité de service qui guident la Prestation.

Par ailleurs, le Mucem se réserve le droit d’instituer des réunions de suivi autant que nécessaire avec le responsable de mission afin d’évaluer la qualité des prestations et mettre en place des actions correctives, le cas échéant

# Obligations du titulaire

## Les principes de la relation souhaitée

### Transparence et justesse du coût

Le Mucem attend du TITULAIRE un service transparent et juste en termes de coût, c’est à dire un service « tracé » par des tableaux de bord périodiques et fournissant des indicateurs de l’activité du TITULAIRE permettant d’estimer l’adéquation entre le service rendu et le prix payé.

### Evolutivité de service

Le Mucem attend du TITULAIRE un service évolutif c’est-à-dire sachant s’adapter à des changements portant sur le volume de sollicitations (accroissement ou réduction) ou à une modification de leur nature, sans perturbation de la qualité de service et sans surcoût.

### Relation partenariale

Le Mucem attend du TITULAIRE qu’il mesure l’importance de sa contribution au bon fonctionnement du Mucem. A ce titre, Le Mucem s’engage à faciliter la réussite du TITULAIRE dans la mission qui lui est confiée. Le Mucem positionne une des clés du succès dans l’établissement d’une relation de confiance et de collaboration.

### Dispositif d’amélioration continue

Le TITULAIRE infogérant propose un plan d’amélioration continue, dispositif destiné à motiver à la fois le Mucem et le TITULAIRE pour l’amélioration de la qualité des services et la réduction des coûts dans le respect des obligations contractuelles prévues au présent document et le cas échéant, dans le ou les annexe(s) à l’acte d’engagement.

### Conseil et état de l’art

Le TITULAIRE a obligation de conseil continu auprès du Mucem afin de contribuer à l’amélioration de la performance de l’infrastructure et à la réduction des coûts des services associés.

## Exigences de qualité dans la réalisation du service

### Contraintes Générales de la Prestation

Respect des consignes de sites pour les travaux en hauteur (Antenne WiFi, Vidéoprojecteurs,…)

ISO 14001 : Le TITULAIRE est responsable de l’application de la norme.

Fourniture par le TITULAIRE d’un Document Unique (DU) identifiant les risques

Participation à l’élaboration du Plan de prévention (à minima un PDP annuel)

### Mise en place de processus de qualité de service

Les différentes composantes de la Prestation doivent s’accompagner de la mise en œuvre des meilleures pratiques de production des services informatiques.

Durant le marché, le TITULAIRE pourra appliquer à son fonctionnement la déclinaison du référentiel ITIL V3 ou supérieure (ou toute nouvelle version applicable en cours de Contrat).

D’autre part, le TITULAIRE s’engage à respecter toutes les procédures, normes qualités et modèles associés propre au Mucem.

### Conformité du service

La conformité du service s’applique à la bonne fin et au respect des délais de tous les travaux du TITULAIRE.

Le TITULAIRE fournit un tableau de bord mensuel traçant sa couverture des Prestations et leur bonne fin dans les délais impartis. Il met en évidence les travaux qu’il n’a pu assumer.

### Dispositif de pénalités

Le non-respect des engagements de niveaux de services donne lieu à l'application de pénalités , qui sont prévus au CCAP. Ces pénalités sont appliquées sur décision du Mucem et présentées lors du Comité de Pilotage.

Les pénalités ont pour objectif de sanctionner un défaut de qualité de service du TITULAIRE impactant la qualité de service fournie aux utilisateurs.

Dans le cas d’un manquement qui n’est pas de la responsabilité du TITULAIRE mais de celle d’un tiers autre, aucune pénalité n’est applicable au TITULAIRE, sur justification apportée par le TITULAIRE.

En cas de désaccord sur les pénalités applicables, le Comité de Pilotage examine le différend lors de sa prochaine réunion, étant entendu que l’existence d’une objection à l’application d’une pénalité n’a pas pour effet de suspendre son application.

Durant la phase probatoire, les pénalités ne s'appliquent pas, mais elles sont simulées. En revanche, elles restent applicables durant la période de réversibilité du Contrat, quel que soit le motif ayant déclenché celle-ci.

### Économie de moyens

Un service économe, ou encore productif, est caractérisé par un rapport avantageux entre la quantité de ressources effectivement utilisées et la quantité de résultats fournis.

L’enjeu de cette observation est double :

Pour le TITULAIRE, il s’agit de maintenir la rentabilité de sa mission,

Pour le Mucem, il s’agit d’être rassuré sur :

* La maîtrise technique et méthodologique de sa Prestation par le TITULAIRE, et donc sa compétitivité,
* La flexibilité des moyens et donc sur la capacité du dispositif à admettre un accroissement de volume sans modification des performances.

Deux des critères montrés dans un tableau de bord mensuel sont :

* La capacité de traitement d’un volume donné par rapport à la quantité de ressources disponibles,
* Le taux de réfaction, c'est-à-dire le pourcentage de travaux recommencés ou repris partiellement avant l’obtention d’un résultat correct.

### Réversibilité potentielle du service

La maîtrise permanente des services confiés au TITULAIRE est une préoccupation permanente du Mucem.

Les risques liés à la prise en charge par le TITULAIRE et des Prestations associées sont mesurés par les facteurs évoqués précédemment, mais il subsiste le souci pour le Mucem de pouvoir reprendre sa liberté vis-à-vis du TITULAIRE, dans les circonstances prévues au Contrat, et dans des conditions de transfert de compétences qui n’altèrent pas la continuité du service pour les utilisateurs du Mucem.

La réversibilité est une faculté du dispositif bilatéral dont il faut mesurer périodiquement la possibilité de réalisation afin que l’échéance venue, le transfert vers un nouveau TITULAIRE ou vers le Mucem puisse se faire sans rupture de qualité de service.

A cet effet, le TITULAIRE décrit notamment la maîtrise de la gestion de parc (inventaire, configuration…), de la gestion documentaire (processus, procédures, consignes…), des procédures et outils de contrôle opérationnel, et des procédures liées aux Prestations de support associées.

Il inclut et précise ses modalités de participation et d'aide active de transmission (processus de transmission, données, documents et informations transmis).

### Documentation et capitalisation

Le TITULAIRE conçoit et maintient une documentation opérationnelle et met celle-ci à la disposition du Mucem une version à jour a minima tous les ans, et sous un délai d’un (1) mois à compter de la demande, voire immédiatement en cas de mise à jour majeure.

Toute nouvelle version de document annule et remplace la précédente. Il est de la responsabilité du TITULAIRE de détenir et d’appliquer la dernière version validée.

En particulier, le TITULAIRE a la charge de les communiquer et de les expliquer aux intervenants de la mission d’infogérance.

Le TITULAIRE est également responsable de la base de connaissances. Les attentes du Mucem à ce sujet sont exprimées lors de la phase de prise en charge. Il est notamment rappelé qu’il a en charge la conception, la normalisation et le maintien à jour de la documentation d’exploitation et des procédures pour la résolution en niveau 1 et niveau 2 dans certains cas.

# Evaluation de la Prestation

La Prestation doit impérativement s'accompagner d'un objectif d'amélioration du service rendu aux utilisateurs de l'outil informatique du Mucem et d'une limitation de la charge de travail de l'équipe du DSI.

L’évaluation de la Prestation s’appuie sur la notion de niveaux de service minimum attendus. Ces niveaux de service sont définis par les éléments suivants :

* La description ;
* La méthode de mesure ;
* La valeur cible ;
* La valeur seuil d’inadéquation ;
* La criticité.

La criticité se mesure de 1 à 3, 1 signifiant le niveau le plus critique.

Les niveaux de service sont élaborés en fonction des attentes du Mucem précédemment exprimés :

* Périmètre de la prestation
* Horaires
* Traçabilité
* Continuité de service
* Maintien et renouvellement des compétences

## Niveaux de services attendus

Les niveaux de service attendus ci-après, pourront, sur proposition du Mucem, et après accord du TITULAIRE soit, évoluer dans leur définition, leurs valeurs ou leur criticité, soit disparaître. Dans le même cadre, de nouveaux indicateurs pourront être ajoutés.

Le service rendu aux utilisateurs est étroitement lié à la réactivité avec laquelle est prise en compte et traitée une demande. En conséquence, les demandes suivantes seront traitées selon les contraintes de traitement définies ci-dessous.

### Périmètre de la Prestation

Le délai de prise en charge (*DPC*) se définit comme le temps écoulé entre la notification ou la détection de l’incident ou de la demande et sa prise en compte par le TITULAIRE.

Les délais de résolution ou de traitement (*DRT*) exigés contractuellement des dossiers (Incident ou Demande) sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

**Définition des niveaux de criticité :**

Majeure : Interruption complète d'un service, d'un système, d'une application ou d'un élément de configuration identifié comme critique ; ou lorsque le service, le système, l'application ou l'élément de configuration a des performances considérablement réduites et/ou des fonctionnalités très limitées.

Normale : Un événement qui provoque la perte minime d'un service. Une solution permanente ou de contournement est disponible pour restaurer la fonctionnalité du service.

Basse : Un événement constituant un dérangement pour l'utilisateur, pour lequel il existe une alternative ou une réparation possible mais qui n'empêche en rien l'utilisateur de travailler. S’applique également pour une demande d’évolution ou de nouvelle fonctionnalité.

Certains utilisateurs sont identifiés comme « VIP » (maximum 15 personnes) et à ce titre bénéficient d’une attention particulière. Les demandes les concernant voient leur priorité surclassée d’un niveau de priorité ; par exemple, une demande classée Normale passe à Majeure.

**Tour de ronde des équipements multimédia :**

Chaque matin avant l’ouverture du musée (10h00), l’ensemble des équipements multimédias du Musée situés dans les zones de déplacements ou d’expositions du J4 et du fort Saint Jean doit être vérifié.

En cas de dysfonctionnement, un ticket doit être créé stipulant l’emplacement et les éléments visibles de la panne, puis être immédiatement attribué au Groupe en charge du multimédia.

Chaque vendredi à partir de 15h00, l’ensemble des équipements multimédias du Musée situés dans les zones de déplacements ou d’expositions du J4 et du fort Saint Jean doit être vérifié.

En cas de disfonctionnement, un ticket doit être créé stipulant l’emplacement et les éléments visibles de la panne, puis être immédiatement attribué au Groupe en charge du multimédia et en observateur la personne en charge de l’astreinte le week-end suivant.

**Cas des locaux distants du site principal du Mucem :**

Le CCR (Centre de Conservation et de Ressources) étant éloigné géographiquement du lieu d’affectation principal (Môle J4), le TITULAIRE dédiera une demi-journée le mardi à la résolution ou au traitement des incidents et des demandes sur ce site, ainsi qu’à l’examen des équipements actifs du site.

Les incidents ou demandes de priorité hautes ou normales, nécessitant une intervention physique sur site, seront traités lors de ce déplacement hebdomadaire. Toutefois, le traitement ou la résolution des demandes ou incidents critiques pourra être effectué dans le délai standard à la demande explicite du Mucem.

Ce temps dédié sur le site du CCR pourra être réévalué en fonction du nombre d’incidents et de demandes à traiter.

Le Mucem ne peut fournir un emplacement réservé pour un véhicule.

Remarque : en cas de nécessité de transporter des matériels via un véhicule Mucem, le délai de résolution ou de traitement est basculé en mode « sur planification » afin de prendre en compte la mise à disposition d’un véhicule avec ou sans chauffeur.

| **Thème** | **Description** | **Méthode mesure** | **Valeur** | **Inadéquation** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Délai de prise en charge | Délai de prise en charge du dossier | Statistiques | <=2 h | 5% > 2h30 |
| Délai de résolution ou traitement – Criticité majeure | Délai de traitement des dossiers de maintenance | Statistiques | <=4h | 1 incident  > 5h |
| Délai de résolution ou traitement – Criticité normale | Délai moyen de traitement des dossiers de maintenance | Statistiques | <=8h | 5 incidents  > 10h |
| Délai de résolution ou traitement - Criticité basse | Délai moyen de traitement des dossiers de maintenance | Statistiques | <=2 jours | 5 incidents  > 3 jours |
| Taux de dossiers rouverts après clôture | Nombre de dossiers dont le traitement n’a pas abouti et a nécessité la réouverture après clôture par le technicien | Statistiques | <= 2% | > 4% |
| Exhaustivité des informations du dossier | Complétude dans la collecte des informations concernant un dossier : appel utilisateur, diagnostic, information de résolution, clôture de dossier | Echantillonnage | >= 95% | < 90% |

Les valeurs d’inadéquations pourront être revues à la hausse ou à la baisse lors de la phase initiale de la prestation.

D’autres indicateurs pourront être rajoutés par le TITULAIRE ou à la demande du DSI.

### Horaires et continuité de service

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thème** | **Description** | **Méthode mesure** | **Valeur** | **Inadéquation** |
| Exhaustivité de la couverture horaire pendant les heures d’ouverture du service | Exhaustivité de la couverture horaire de la prestation : 9h00 – 12h30 et 14h00-17h30 jour travaillé ainsi que la continuité d’activité | Traçabilité | >= 99,5% | < 95% |
| Nombre de retards significatifs à l’ouverture | Nombre de retard supérieur à 10 mn lors du démarrage de la prestation. | Traçabilité | < 1 | > 2 |
| Nombre de journées d’absence consécutives supérieur à une journée | Nombre de journées d’absence consécutives supérieur à une journée. Une journée d’absence étant « tolérée », cet indicateur concerne une absence de plus d’une journée. | Traçabilité | < 1 | > 2 |

Les valeurs d’inadéquations pourront être revues à la hausse ou à la baisse lors de la phase initiale de la prestation.

D’autres indicateurs pourront être rajoutés par le fournisseur ou à la demande du DSI.

### Maintien et renouvellement des compétences

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thème** | **Description** | **Méthode mesure** | **Valeur** | **Inadéquation** |
| Durée moyenne d’affectation d’un intervenant | Basée sur le temps moyen qu’un intervenant a été affecté sans interruption sur le projet | Enregistrement | >= 6 mois | < 3 mois |

Les valeurs d’inadéquations pourront être revues à la hausse ou à la baisse lors de la phase initiale de la prestation.

D’autres indicateurs pourront être rajoutés par le fournisseur ou à la demande du DSI.

## Reporting périodique

Le prestataire transmettra au plus tard le vendredi de la première semaine complète du mois, un rapport d'activité concernant la prestation, constitué des éléments permettant d'évaluer les niveaux de service attendus ainsi que ceux permettant d’évaluer l’activité de gestion des demandes utilisateurs :

* Nbre de dossiers de maintenance traités classé par type d’intervention
* Nbre de cartouches remplacées
* Nbre de postes de travail déployés classé par type d’équipement
* Durée moyenne d’installation d’un poste
* Etc.

Ce rapport d’activité inclura la liste des intervenants ayant participé directement à la prestation avec leurs créneaux de présence.

Le rapport présentera sous forme schématique, un résumé de l’état des niveaux de service suivant trois (3) états et trois (3) tendances :

**Trois états :**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Niveau de service conforme |
|  | Niveau de service non conforme (l’indicateur n’est pas dans la valeur définie mais reste dans le seuil d’acceptation) |
|  | Niveau de service inacceptable (l’indicateur n’est pas dans la valeur définie et hors du seuil d’acceptation) |

**Trois tendances** :

|  |  |
| --- | --- |
| |+| | Amélioration des indicateurs |
| |=| | Stabilité des indicateurs |
| |-| | Dégradation des indicateurs |

Le Mucem se réservera la possibilité de procéder à des échantillonnages permettant de consolider les éléments fournis.

Remarque : toute valeur manquante au sein d’un tableau de bord est susceptible d’être enregistrée par le Mucem comme la valeur représentant la plus mauvaise performance possible.

## Disposition en cas de non-respect des niveaux de service

Le non-respect des niveaux de service attendus est acquis à partir du moment où un des indicateurs ne répond pas au seuil défini. A partir du moment où cet état de fait est constaté, un processus de suivi et d’analyse est mis en place.

Ce processus est adapté à la criticité de l’indicateur ainsi qu’au niveau d’inadéquation et la persistance.

Le changement d’état de « rouge » vers « orange » ne remet pas en cause la continuité du processus. Dans le cas d’un passage « rouge » à « orange », la persistance est prise en compte à partir du moment où le niveau de service a quitté l’état « vert ».

En cas avéré de non atteinte des niveaux de service, les actions engagées sont décrites dans les tableaux suivants :

| **Etat** | **Persistance** | **Actions** | **Délai d’action** |
| --- | --- | --- | --- |
| Orange | 1 mois | Traitement interne par le prestataire | Mois suivant |
| Orange | 2 mois | Prestataire : plan d’action correctif  Mucem : procédure de surveillance rapprochée | 15 jours |
| Orange | 3 mois | Prestataire : Etude approfondie – plan d’urgence  Mucem : déclenchement des pénalités **(= à 5% du montant mensuel de la prestation)** si tendance |-| ou si 3 niveaux de service à l’état orange ou rouge simultanément | 15 jours |
| Orange | 4 mois | Prestataire : Nouveau plan d’urgence  Mucem : déclenchement de pénalités **(= à 5% du montant mensuel de la prestation)** si tendance |=| ou |-| ou si 3 niveaux de service à l’état orange et/ou rouge simultanément | 5 jours |
| Orange | 5 mois | Mucem : Déclenchement de pénalités **(= 10% du montant mensuel de la prestation)** – processus préparatoire à l’arrêt de la prestation | Immédiatement |
| Orange | 6 mois | Mucem : poursuite des pénalités **(10% du montant mensuel de la prestation)** – processus d’arrêt de la prestation | Immédiatement |
| Rouge | 1 mois | Traitement interne par le prestataire  Mucem : procédure de surveillance rapprochée | Mois suivant |
| Rouge | 2 mois | Prestataire : Etude approfondie – plan d’urgence  Mucem : déclenchement des pénalités **(= à 20% du montant mensuel de la prestation)** | 5 jours |
| Rouge | 3 mois | Mucem : Poursuite des pénalités **(= à 30% du montant mensuel de la prestation)** – processus préparatoire à l’arrêt de la prestation | Immédiatement |
| Rouge | 4 mois | Mucem : poursuite des pénalités **(= à 30% du montant mensuel de la prestation)** – processus d’arrêt de la prestation | Immédiatement |

ANNEXE 1 – Quantité de tickets traités par type d’incident et demande

L’analyse est faite sur les trois dernières années

|  |  |
| --- | --- |
| **Catégories de Tickets et typologie** | **Somme depuis 36 mois** |
| **Autre** | **79** |
| Demande | 39 |
| Incident | 40 |
| **Billeterie** | **55** |
| Demande | 34 |
| Incident | 21 |
| **Demande d'évolution** | **2** |
| Demande | 2 |
| **Gestion de compte** | **590** |
| Demande | 504 |
| Incident | 86 |
| **Gestion de compte > Mise à jour des informations de votre compte** | **3** |
| Demande | 1 |
| Incident | 2 |
| **Gestion de compte > Mouvement d'agent** | **1** |
| Demande | 1 |
| **Gestion de compte > Signaler une anomalie** | **3** |
| Incident | 3 |
| **Île au trésor - Accueil de l'île** | **7** |
| Demande | 4 |
| Incident | 3 |
| **Impression** | **141** |
| Demande | 43 |
| Incident | 98 |
| **Internet** | **38** |
| Demande | 19 |
| Incident | 19 |
| **Internet > Demande d'accès spécifique** | **9** |
| Demande | 1 |
| Incident | 8 |
| **Internet > Problème d'accès général** | **4** |
| Demande | 1 |
| Incident | 3 |
| **Logiciels** | **499** |
| Demande | 370 |
| Incident | 129 |
| **Logiciels > Demande d'accès** | **32** |
| Demande | 13 |
| Incident | 19 |
| **Logiciels > Demande d'attribution d'une licence** | **7** |
| Demande | 4 |
| Incident | 3 |
| **Logiciels > Demande de nouveau logiciel** | **10** |
| Demande | 8 |
| Incident | 2 |
| **Messagerie** | **129** |
| Demande | 53 |
| Incident | 76 |
| **Multimédia** | **150** |
| Demande | 8 |
| Incident | 142 |
| **Partage de fichier** | **286** |
| Demande | 114 |
| Incident | 172 |
| **Partage de fichier > restauration de fichier** | **13** |
| Incident | 13 |
| **Poste de travail** | **410** |
| Demande | 180 |
| Incident | 230 |
| **Réseau** | **77** |
| Demande | 15 |
| Incident | 62 |
| **Téléphone** | **234** |
| Demande | 184 |
| Incident | 50 |
| **Télétravail** | **20** |
| Demande | 7 |
| Incident | 13 |
| **Visio** | **57** |
| Demande | 18 |
| Incident | 39 |
| **Wifi** | **24** |
| Demande | 16 |
| Incident | 8 |
| **(vide)** | **1300** |
| Demande | 241 |
| Incident | 1059 |
| (vide) |  |
| **Total général** | **4180** |