



**MINISTÈRE
DE LA CULTURE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Ministère de la Culture

Mission ministérielle des achats

Service bénéficiaire :

Service du numérique (SNUM)

**ACCORD-CADRE POUR LA MODERNISATION
DE LA CHAÎNE DE SUPPORT NUMERIQUE**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Numéro de consultation : 2025-01-SNUM

Modernisation de la chaîne de support numérique du Ministère de la Culture

TABLE DES MATIERES

1. OBJET DU MARCHÉ.....	3
2. ENJEUX DU MARCHÉ	4
3. CONTEXTE DU MARCHÉ	5
3.1 Présentation du service du numérique (SNUM)	5
3.2 Périmètre des services	6
3.2.1 Périmètre géographique du Service A (AIT - Service Desk)	7
3.2.2 Périmètre géographique du Service B (PLMT - Proximité, Logistique, Maintenance et Téléphonie).....	7
3.2.3 Périmètre géographique du Service C (Pilotage)	8
3.3 Plages horaires des services	8
3.4 Langue	9
3.5 Cas du traitement des utilisateurs VIP et P0	9
3.6 Outillage mis à disposition	9
3.6.1 Outil de gestion des services informatiques (ITSM)	9
3.6.2 Outil de gestion de la documentation.....	10
3.6.3 Synthèse des outils techniques mis à disposition	10
3.6.4 Lien réseau et Equipement fourni par le Ministère	10
4. DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	12
4.1 SERVICE A : ASSISTANCE INFORMATIQUE TÉLÉPHONIQUE (AIT).....	12
4.1.1 Périmètre de services et de responsabilités	12
4.1.1.1 Localisation du service.....	12
4.1.1.2 Heures d'ouverture du service	12
4.1.1.3 Moyens mis à disposition par le Ministère	12
4.1.1.4 Organisation de l'équipe actuelle	13
4.1.1.5 Typologie de dossiers	13
4.1.1.6 Canaux de sollicitation	13
4.1.1.7 Responsabilité bout-en-bout	14
4.1.2 Description des services attendus	15
4.1.2.1 Assistance et support niveau 1 (point de contact unique)	15
4.1.2.2 Gestion des dossiers en ligne	15
4.1.2.3 Assistance bureautique, téléphonique et multimédia.....	16
4.1.2.4 Gestion des validations des demandes de services	16
4.1.2.5 Amélioration de qualité	16
4.1.2.6 Communication / Information	16
4.1.2.7 Traitement spécifique des incidents « majeurs ».....	16
4.1.2.8 Traitement d'un dossier	17
4.1.2.9 Distributeur automatique d'appel (ou Automatic Call Distributor - ACD).....	17
4.1.2.10 Serveur vocal interactif (SVI)	17
4.1.2.11 Communication.....	18
4.2 SERVICE B : PROXIMITÉ, LOGISTIQUE, MAINTENANCE et TELEPHONIE	19
4.2.1 Périmètre de service et de responsabilité	19
4.2.1.1 Périmètre de service	19
4.2.1.2 Description de l'environnement actuel	20
4.2.1.3 Moyens mis à la disposition du Titulaire par le Ministère.....	20
4.2.1.4 Projection de l'équipe cible	20
4.2.1.5 Description matérielle d'un poste standard	21
4.2.1.6 Architecture technique du réseau.....	21
4.2.1.7 Périmètre des éléments techniques	22
4.2.2 Description des services attendus	23
4.2.2.1 Interventions de proximité sur périmètre bureautique et téléphonique	23
4.2.2.1.1 Prestations de proximité sur le matériel et les logiciels bureautiques	24
4.2.2.1.2 Prestations de proximité sur la téléphonie fixe.....	26
4.2.2.1.3 Prestations de proximité sur la téléphonie mobile.....	27
4.2.2.1.4 Prestations de proximité sur les infrastructures multimédia	28
4.2.2.1.5 Livrables pour la proximité (bureautique et téléphonie)	30

Le Comptoir du numérique.....	30
4.2.2.2 Activités de logistique et de maintenance	30
4.2.2.2.1 Activités de logistique et de maintenance sur l'équipement bureautique	31
4.2.2.2.2 Activités de logistique et maintenance sur l'équipement de téléphonie fixe	31
4.2.2.2.3 Activités de logistique et maintenance sur l'équipement de téléphonie mobile	32
4.2.2.2.4 Activités de logistique et maintenance sur les infrastructures multimédia	32
4.2.2.2.5 Livrables pour la logistique et la maintenance	33
Inventaire annuel	33
4.3 SERVICE C : PILOTAGE.....	35
4.3.1 Périmètre de service.....	35
4.3.2 Description des services attendus	35
5. DEROULEMENT DES PRESTATIONS	41
5.1 Phase de transition	41
5.2 Phase de fonctionnement opérationnel	42
5.2.1 Phase probatoire	42
5.2.2 Service régulier	42
5.2.3 Réversibilité.....	42
6. ELEMENTS DE VOLUMETRIE.....	44
6.1 Pour le Service A (AIT)	44
6.2 Pour le Service B (Proximité, Logistique, Maintenance et Téléphonie)	44
7. NIVEAUX DE SERVICE.....	47
7.1 Niveau de service requis pour le Service A : AIT	48
7.2 Niveau de service requis pour le Service B : Proximité, Logistique, Maintenance et Téléphonie.....	48
7.3 Niveau de service requis pour le Service C : Pilotage	48
8. MODALITES FINANCIERES	49
8.1 Service A	49
8.2 Service B	49
8.3 Service C.....	49
8.4 Gains de Productivité.....	50
9. SECURITE DU SI.....	52
10. LEXIQUE	57
11. LISTE DES ANNEXES.....	57

1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet d'assurer la chaîne complète de support aux utilisateurs, du centre d'appel aux services de proximité et d'assistance sur le matériel et les logiciels bureautiques téléphonique et infrastructures multimédia (visioconférence / IP- TV / Affichage dynamique et Tablette réservation de salle de réunion) sur le périmètre de l'administration centrale et services déconcentrés du Ministère, hors établissements publics sous tutelle. Cette modernisation passe par l'ajout des activités de téléphonie et le regroupement des services ci-dessous qui sont confiés à un seul Titulaire :

Service A : Assistance Informatique Téléphonique (AIT) ou Service Desk

Il s'agit d'un guichet unique, accessible en multicanal à destination des agents du ministère de la Culture. Ce guichet répond aux sollicitations techniques sur le périmètre de la bureautique, de l'applicatif et de la téléphonie, et assiste les utilisateurs dans le cadre d'un support de niveau 1.

L'AIT est contactée via 4 canaux :

L'accueil téléphonique, avec l'enregistrement de la déclaration d'incident, l'aide à la création d'une demande de service, la résolution de niveau 1, le suivi et la relance d'une escalade auprès d'autres groupes du support.

Le portail permet à l'agent de déclarer un incident ou de demander un service,

La messagerie instantanée « chat live », qui permet à l'agent d'obtenir une réponse rapide,

La boîte interne : il s'agit d'une boîte de messagerie interne, non utilisée par les utilisateurs

Service B : Proximité, logistique, maintenance et téléphonie (PLMT)

Il s'agit de maintenir en conditions opérationnelles l'environnement informatique de travail de l'agent du ministère de la Culture : installation d'ordinateur de bureau et de périphérique, installation de logiciel bureautique spécifique, installation d'application métier, résolution d'incident, traitement d'une demande. Le PLMT est également tenu d'assurer la permanence des Comptoirs du numérique.

Ce service assure également la gestion du parc matériel bureautique, la gestion des stocks de pièces et le support (« SAV ») intégré au site de l'administration centrale, les interventions de téléphonie et de matériel multimédia. Ce service apporte le support de niveau 2.

Service C : Pilotage

Les services A et B sont supervisés par le titulaire : priorisation des incidents, gestion des escalades, organisation de la connaissance. Ce service se positionne comme le responsable opérationnel de la prestation. En tant que responsable de la qualité de service, il est l'interlocuteur des responsables de la prestation pour le ministère.

2. ENJEUX DU MARCHÉ

L'enjeu principal est la satisfaction des utilisateurs via le confort d'utilisation du centre de services et la rapidité de résolution des incidents et demandes signalés.

Les principaux objectifs de la prestation sont les suivants :

- Assurer de bout-en-bout le support bureautique, téléphonique et multimédia ;
- Diminuer les temps de traitements et augmenter la qualité de service grâce à l'amélioration continue
- Industrialiser le partage de la connaissance entre les différents services ;
- Assurer une bonne qualité de service des activités opérationnelles et de gouvernance ;
- Piloter l'ensemble des sollicitations reçues au CSU par des relances régulières envers tous les groupes de support ;
- Faire face aux pics d'activité ;
- Gagner progressivement en autonomie, en compétences et en réactivité ;
- Fluidifier les procédures avec l'ensemble des acteurs du processus de gestion des incidents/demandes ;
- Alerter en cas de difficulté afin d'assurer une continuité maximale de service ;
- Faire bénéficier le Ministère de la connaissance du métier du Titulaire et être force de propositions ;
- Tirer parti des outils et des processus déjà opérationnels au ministère de la Culture ;
- Tenir à jour et exploiter le catalogue de procédures et de consignes permettant de faire face à toute éventualité maîtrisable ;
- Développer la proactivité et le devoir de conseil ;
- Garantir la réversibilité des prestations.

Le Titulaire a une obligation de résultat dans l'accomplissement des prestations définies dans le présent marché.

3. CONTEXTE DU MARCHÉ

3.1 Présentation du service du numérique (SNUM)

Le service du numérique conduit et coordonne la stratégie numérique du Ministère et des organismes placés sous sa tutelle.

A ce titre :

- Il est responsable du développement, de la maintenance et de l'exploitation des systèmes d'information et de communication du Ministère.
- Il pilote les travaux de maîtrise d'ouvrage pour l'ensemble du Ministère. En liaison avec le haut fonctionnaire de défense et de sécurité, il participe à la définition des règles de sécurité des systèmes d'information au niveau ministériel et assure leur mise en œuvre opérationnelle.
- Il conseille les services compétents sur la prise en compte du numérique dans les politiques culturelles et coordonne l'analyse des problématiques transverses liées à l'impact du numérique sur les politiques culturelles.
- Il conduit des actions de soutien à l'innovation numérique.
- Il contribue au développement de projets innovants dans les secteurs culturels et encourage les expérimentations des acteurs.
- Il exerce la mission d'administrateur ministériel des données et organise, dans le respect de la protection des données personnelles et des secrets protégés par la loi, l'action du Ministère et des organismes placés sous sa tutelle en matière d'inventaire, de gouvernance, de production, de circulation et d'exploitation des données et contenus culturels.
- Il veille à l'harmonisation des bases de données communes du Ministère.

Organisation du service du numérique

Il comprend deux sous-directions, le département de la stratégie et du pilotage du numérique, le département des politiques numériques culturelles, un atelier numérique et le bureau des affaires transverses.

Le département de la stratégie et du pilotage du numérique

Il porte la gouvernance sur le numérique, pilote la feuille de route et définit les grands principes stratégiques.

Le département des politiques numériques culturelles

Il porte la réflexion prospective et le conseil aux métiers et stimule l'émergence de nouveaux services numériques culturels.

L'atelier du numérique

L'atelier accompagne les directions et services dans le cadre des appels à projets interministériels et conduit des appels à projets en interne.

Le bureau des affaires transverses

Il est en charge des moyens humains et budgétaires du service du numérique, de la communication interne et la gestion de la connaissance.

La sous-direction des projets et des produits

- Elle est chargée de la conception, de la réalisation et de l'évolution continue de l'ensemble des services numériques spécifiques aux métiers du Ministère.
- Elle analyse les besoins des directions, conçoit et assure le développement de services y répondant.
- Elle assure la modernisation et l'évolution technologique des applications et des services numériques métiers.
- Elle favorise par tout moyen l'adoption des meilleures pratiques professionnelle en matière de conduite de projet et d'innovation numérique.

La sous-direction des infrastructures et des services aux agents

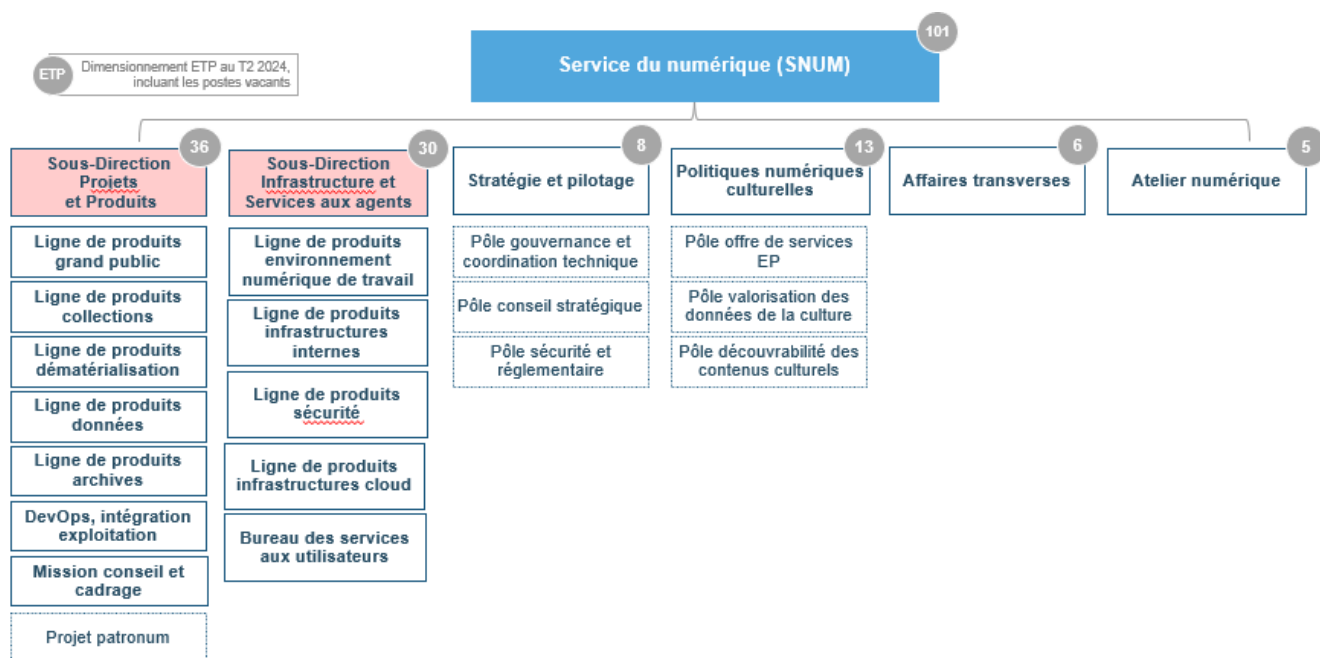
- Elle est chargée de l'exploitation et de la gestion de l'ensemble des équipements et logiciels informatiques.
- Elle gère l'ensemble des services d'infrastructures sur lesquels reposent les systèmes d'information du Ministère. Elle veille à leur sécurité et à leur maintien en condition opérationnelle.

DCE MODERNISATION DE LA CHAÎNE DE SUPPORT NUMERIQUE – 2026

Elle conçoit et met en œuvre un environnement numérique de travail adapté aux besoins notamment dans le cadre du développement du télétravail.

Elle garantit le bon déploiement technique auprès de chaque agent des produits mis à sa disposition et favorise leur prise en main, en lien avec les structures chargées de la formation.

Organisation du SNUM



3.2 Périmètre des services

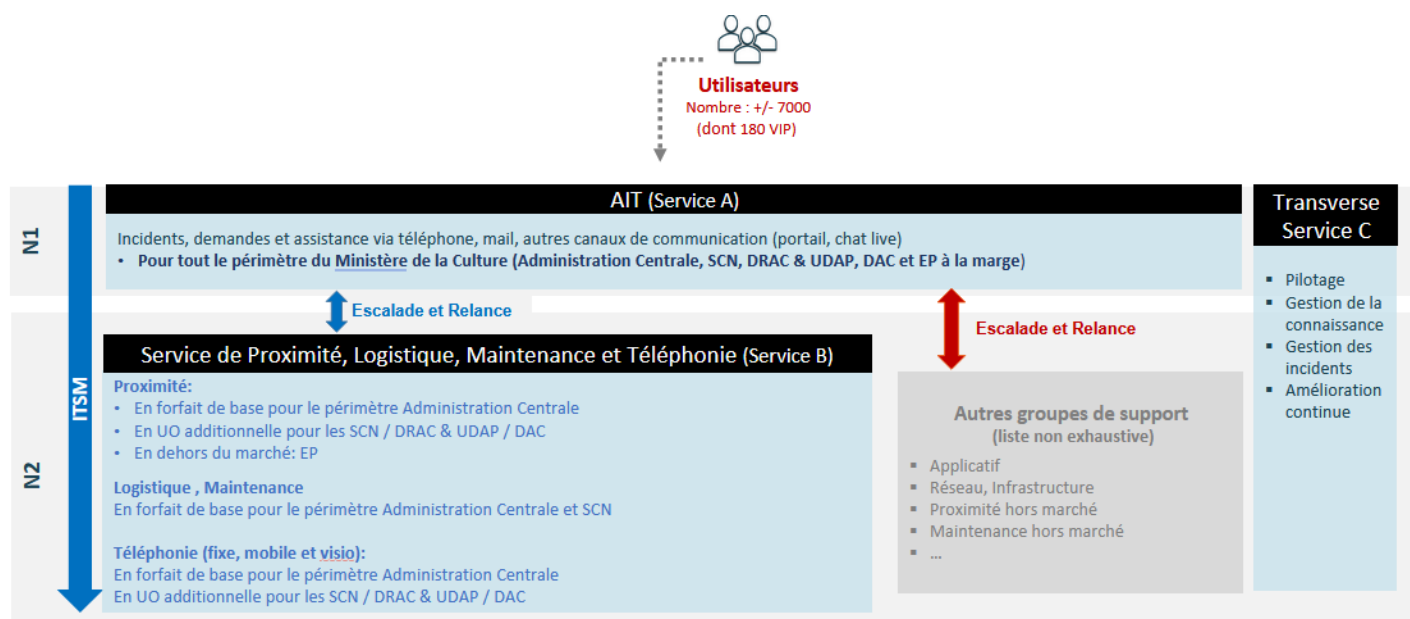
Le périmètre de la prestation s’organise autour de 3 services :

- Service A : AIT (Assistance Téléphonique ou Service Desk)
- Service B : PLMT (Proximité, Logistique, Maintenance et Téléphonie)
- Service C : Pilotage (Transverse aux services A et B)

L’ensemble des 3 services est identifié sous la terminologie de “CSU”, Centre de Support aux Utilisateurs”

Le **périmètre global de la prestation** est détaillé ci-dessous (le schéma est agrandi en annexe 1) .

Il s’agit d’une vue schématique qui comprend des exceptions (détaillées en paragraphe 4: Description des Prestations Attendues).



3.2.1 Périmètre géographique du Service A (AIT - Service Desk)

L'ensemble des sites du ministère de la Culture utilise le Service A.

Cette liste est susceptible d'être modifiée en cours de marché.

Liste Administration Centrale (Paris intra-muros) (sites principaux) :

- Bons-Enfants : 182, rue Saint-Honoré 75001 Paris.
- Valois incluant le Cabinet de la Ministre : 3, rue de Valois 75001 Paris.
- Quadrilatère des Archives (QA) : 56 rue des Francs Bourgeois 75003 Paris
- Vitam – 47 rue de la Chapelle 75018 Paris
- Commission de Récolement des Dépôts d'œuvres d'Art – 42 avenue des Gobelins 75013 Paris

Liste SCN Province et Île-de-France : 33 sites (voir annexe 5 – Liste des sites)

Liste DRAC et UDAP province et Île-de-France (hors Paris) : 29 sites (voir annexe 5 – Liste des sites)

Liste DAC : Sites outre-mer : Guyane, Martinique, Guadeloupe, la Réunion (Océan Indien), Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon et la Nouvelle Calédonie (voir annexe 5 – Liste des sites).

Localisation de la prestation

Le Service A est réalisé en Centre de Services sur le site du Titulaire situé à moins de 5H en train de Paris afin de permettre la tenue régulière de COPIL sur le site du Titulaire.

Le candidat exposera les bénéfices de la localisation choisie et indique comment il satisfait au besoin de réactivité de rencontre des équipes Ministère en cas de crise.

Les Comités de Pilotage et Comités Stratégiques se tiennent sur le site des Bons-Enfants à Paris, sur le site du Titulaire ou en visioconférence. Au moins un comité par an est organisé sur le site du Titulaire

Les Comités Opérationnels hebdomadaires se font soit sur site des Bons-Enfants soit par visioconférence.

3.2.2 Périmètre géographique du Service B (PLMT - Proximité, Logistique, Maintenance et Téléphonie)

Sites de l'Administration Centrale (AC)

- Bons-Enfants : 182, rue Saint-Honoré 75001 Paris.
- Valois incluant le Cabinet de la Ministre : 3, rue de Valois 75001 Paris.
- Quadrilatère des Archives : 56, rue des Francs Bourgeois 75003 Paris
- Vitam : 47 rue de la Chapelle 75018 Paris :
- Commission de Récolement des Dépôts d'œuvres d'Art : 42 avenue des Gobelins 75013 Paris.

Nota Bene :

- 1) Les activités du Service B concerne l'ensemble du périmètre (exemple : préparation d'un téléphone portable pour un site hors AC) mais il n'y a aucun déplacement en dehors de Paris.
- 2) Dans le cadre du prix global et forfaitaire UO-B1, les activités de proximité sont utilisées quasi-exclusivement pour les sites de l'Administration Centrale (AC).
- 3) Les SCN, les DRAC et les DAC mentionnées en annexe 5 peuvent commander et utiliser les services de proximité mais uniquement à la demande, sur bons de commande et facturés directement (UO-BA1 à UO-BA07 et UO-PSEB1 à UO-PSEB7).

Sites des SCN

Les SCN listées en annexe 5 utilisent les activités « Logistique & Maintenance » du Service B dans le cadre du forfait de base (UO-B1). Le Service B pour les SCN consiste essentiellement à préparer et à expédier du matériel par transporteur.

Les sites des SCN peuvent également faire appel à une Titulaire d'inventaire annuel spécifique (PSE - optionnel)

Localisation de la prestation

- Les techniciens du Titulaire sont basés sur le site des Bons-Enfants.
- Les comptoirs du numérique sont basés sur le site des Bons-Enfants (182, rue Saint-Honoré 75001 Paris et sur le site Quadrilatère des Archives (QA) au 56 rue des Francs Bourgeois 75003 Paris)

3.2.3 Périmètre géographique du Service C (Pilotage)

L'ensemble des services A et B, ainsi que les PSE (Prestations Supplémentaires Eventuelles figurant au BPU) sont pilotés par le Titulaire via le Service C.

Localisation de la prestation

Le candidat détaille son dispositif de pilotage, compte tenu des impératifs suivants :

- Service A externalisé
- Service B sur site du ministère de la Culture
- Activités du Service C (gestion des incidents, communication avec les autres groupes de support, gestion de la connaissance) impliquant une forte réactivité, une connaissance des acteurs du Ministère et une proximité des équipes afin de favoriser la communication :
 - Le gestionnaire de la connaissance doit être sur site (Bons-Enfants)
 - Un responsable d'équipe de l'ensemble de la prestation doit être sur site (Bons-Enfants); ce dernier peut avoir un relais (responsable opérationnel ou intervenant senior) pour encadrer le service A (externalisé) et le service B (sur site).

3.3 Plages horaires des services

A	UO A-1	Support à distance (AIT)	Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h30
		Proximité, Logistique, Maintenance	Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30
B	UO B-1	Téléphonie	Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h30
		Comptoir du numérique (Bons-Enfants)	Du lundi au vendredi de 10h30 à 16h00
		Comptoir du numérique (Site des Francs-Bourgeois)	Le mardi et jeudi de 10h00 à 13h00
C	UO C-1	Pilotage	Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 (avec backup autorisé pour couvrir la plage horaire)

La semaine de travail s'entend du lundi au vendredi (hors jours fériés).

La couverture de la plage horaire par plusieurs ressources est autorisée. Pour les intervenants du Titulaire basés sur les sites du ministère, le Titulaire doit communiquer la liste et le calendrier de ses ressources. En cas d'absence, le ministère doit en être informé au plus tard dans la demi-journée où l'absence aura été constatée.

Nota Bene:

Le nombre et les horaires d'ouverture des comptoirs du numérique au démarrage du marché sont précisés ci-dessous:

- Comptoirs du numérique (Bons-Enfants) ouvert du lundi au vendredi de 10h30 à 16H00
- Comptoirs du numérique (Site des Franc-Bourgeois) ouvert le mardi et jeudi de 10h00 à 13h00

Cependant, les horaires et la localisation des comptoirs du numérique sont **indicatifs** ;

En fonction du taux de fréquentation et de la période de l'année, les horaires des comptoirs du numérique peuvent être modifiés.

Si ces paramètres venaient à évoluer, la situation serait discutée de bonne foi avec le titulaire afin que les modifications n'entraînent pas de d'impact défavorable sur l'organisation du service B.

3.4 Langue

Les prestations sont réalisées uniquement en langue française. Tous les échanges, ainsi que les documentations transmises sont réalisés en langue française. Le Ministère se réserve le droit de demander le remplacement de tout intervenant si ce dernier ne maîtrise pas parfaitement la langue française.

3.5 Cas du traitement des utilisateurs VIP et P0

Le Titulaire doit être en mesure de traiter, avec la réactivité adaptée, des appels urgents notamment ceux d'agents identifiés comme VIP par le Ministère. À titre indicatif, le nombre d'utilisateurs VIP à prendre en compte par le Titulaire est d'environ 180. L'identification de ces VIP, ainsi que les processus de traitement attendus sont fournis par le Ministère au démarrage de la prestation

Nota bene : La notion de VIP au sein du Ministère fait référence non seulement à un nombre de postes prioritaires d'un point de vue de la responsabilité hiérarchique mais également à certains postes dont la priorité devient élevée (P0) à des périodes spécifiques sur l'année (par exemple, le service de comptabilité en période de clôture budgétaire annuelle).

En matière de périmètre technique, les VIP et P0 bénéficient du même outillage que le reste des collaborateurs et ne nécessitent pas de traitement particulier à l'exception de délais réduits pour la prise en charge et le traitement de leurs requêtes détaillés en dans la matrice de priorité de l'annexe 2 (Tableau des indicateurs et matrice des priorités)

En conséquence, il n'est pas nécessaire de proposer des ressources avec des compétences spécifiques « VIP ». Le nombre de dossiers VIP et P0 est estimé à 1950 dossiers par an en moyenne.

3.6 Outillage mis à disposition

Le Ministère se réserve le droit, durant la période du marché, de remplacer ou d'ajouter un outil.

Le Titulaire forme ses équipes au logiciel dans sa version standard, le Ministère s'attache à son contexte spécifique.

3.6.1 Outil de gestion des services informatiques (ITSM)

Le Ministère utilise le logiciel de Matrix42, appelé en interne "AdN" ("Assistance du Numérique")

Ce logiciel est installé en mode SaaS, il est utilisé par l'ensemble des groupes de support y compris le centre de services, ainsi que des ressources internes du Ministère telles que les Responsables Informatiques (RI) et Correspondants Informatiques (COINF).

Il permet d'enregistrer l'ensemble des sollicitations téléphoniques et courriels (dossiers ou tickets) et de tracer toutes les opérations effectuées sur ces dossiers par les différents groupes de support.

La bonne tenue de ces informations est un élément important de la qualité de service rendue aux utilisateurs.

Un certain nombre d'indicateurs sur la prestation est directement issus de cet outil.

Des procédures et modes opératoires décrivent son utilisation au sein du Ministère et seront fournis au Titulaire lors de la phase de démarrage.

3.6.2 Outil de gestion de la documentation

Deux bases principales permettent de gérer la gestion de la connaissance :

- Un Wiki basé sur le logiciel MediaWiki et appelé GIDE est utilisé comme référentiel documentaire du Ministère dans le cadre du marché. Le Titulaire s'assure de la mise à jour du référentiel du Ministère via un processus adapté.
- AdN permet également de gérer un référentiel documentaire, un arbre de connaissance et des workflows de résolution.

La connaissance pourra être dupliquée et mise à jour dans ces deux bases, selon les consignes données par le Ministère.

D'autres outils complémentaires peuvent également être utilisés (voir paragraphe suivant)

3.6.3 Synthèse des outils techniques mis à disposition

Outils	Outils mis à disposition
ITSM - Gestion des dossiers (incidents et demandes)	Matrix42 (AdN)
Transfert de fichier	France transfert
Outil de Gestion de parc	Matrix42 (AdN)
Télé-inventaire / Télédistribution	OCS / EMPIRUM / WAPT
Prise de main à distance	Ultra VNC
Intranet	Sémaphore
Annuaire Ministériel	Sémaphore v1 / RHEA
Suite Bureautique	Libre Office / O365
Base de connaissance et Bibliothèque des procédures	GED/GEPETO, Wiki (GIDE), et Matrix42 (AdN)

À cette liste, il faut ajouter tous les composants des socles bureautiques qui peuvent être nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

Le Titulaire s'engage à prendre en compte ces évolutions et à s'adapter en conséquence. Tous les outils nommés sont ceux utilisés à ce jour par le Ministère. Ils sont susceptibles d'être supprimés ou remplacés en cours de marché.

Les outils mentionnés ci-dessus sont susceptibles d'être supprimés ou remplacés en cours de marché. Le Titulaire s'engage à s'adapter en conséquence.

Le socle logiciel bureautique est décrit en annexe et se décline en 2 parties : le socle bureautique standard (annexe 3) : ensemble de composants logiciels installés sur tous les postes et le socle bureautique spécifique (annexe 4) : ensemble de composants logiciels installés individuellement et à la demande.

3.6.4 Lien réseau et Equipement fourni par le Ministère

Le Titulaire doit se connecter au réseau du Ministère afin d'assurer l'ensemble des tâches qui lui sont confiées (accès aux outils, aux applications, prise en main à distance). Pour cela le Ministère lui fournit un ensemble de postes de travail directement reliés au réseau du Ministère, sur lesquels viendront se connecter les équipes du Titulaire via un lien réseau. Les caractéristiques de ces postes de travail seront validées durant la phase de prise en charge.

DCE MODERNISATION DE LA CHAÎNE DE SUPPORT NUMERIQUE – 2026

Ce lien réseau entre le Titulaire et Ministère, à la charge du Titulaire, doit être mis en place afin de permettre le bon déroulement de la prestation. Le Titulaire présente les moyens techniques qu'il compte mettre en place pour assurer cette liaison, ainsi que les contraintes de sécurité (disponibilité, intégrité, confidentialité et preuve) qu'il compte imposer.

Le candidat précise dans son offre quels dispositifs de sécurité d'accès (FireWall, etc.) il compte mettre en œuvre pour sécuriser les communications entre son site d'exploitation et le SI du Ministère. Ce dispositif qui pourra évoluer, devra respecter la politique de sécurité du Ministère selon le Plan d'Assurance Sécurité décrit en annexe 6.

Au terme de sa mission, le Titulaire s'engage à rendre le matériel prêté par le Ministère, en bon état de fonctionnement. Dans le cas où du matériel serait endommagé, le Ministère pourra imputer les frais de réparation correspondants au Titulaire du présent marché.

4. DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS ATTENDUES

Il est expressément entendu que les intervenants demeurent sous la responsabilité du Titulaire du marché (légitimation du travail, sécurité du travail, congés payés, déplacements, etc.) même si ceux-ci se déplacent en dehors et dans les locaux du Ministère ; il ne peut pas exister de lien de subordination entre le personnel du Titulaire et le Ministère. Ainsi, pour l'organisation de la prestation, le Titulaire désigne au sein de l'équipe d'intervenants, un ou plusieurs référents en charge notamment du suivi opérationnel des prestations.

4.1 SERVICE A : ASSISTANCE INFORMATIQUE TÉLÉPHONIQUE (AIT)

4.1.1 Périmètre de services et de responsabilités

L'ensemble des sites du Ministère utilise le service A tel que décrit au paragraphe 3.2.1

Les sites situés en outre-mer DAC de Guyane, Martinique, Guadeloupe, La Réunion (Océan Indien) et Mayotte, ainsi que potentiellement Saint-Pierre-et-Miquelon et la Nouvelle-Calédonie peuvent également contacter l'AIT, mais uniquement pendant les heures d'ouvertures « métropole », telles que définies ci-dessous. Pour ces sites distants, le canal privilégié reste toutefois le portail.

Le tableau ci-dessous indique les heures d'ouverture du service A (heure de Paris) pendant lesquelles le CSU est susceptible de recevoir des appels des DAC

DAC	Heures DAC pendant lesquelles le CSU peut être contacté	Heures à Paris pendant lesquelles le CSU peut être contacté
Guyane (-5 heures par rapport à Paris)*	8H – 13H30	13H – 18H30
Martinique (-6 heures par rapport à Paris)*	8H – 12H30	14H – 18H30
Guadeloupe (-6 heures par rapport à Paris) *	8H – 12H30	14H – 18H30
La Réunion (+2 heures par rapport à Paris) *	10H – 20H30	8H – 18H30
Mayotte (+1 heures par rapport à Paris) *	9H – 19h30	8H – 18H30
Saint-Pierre-et-Miquelon (-4 heures par rapport à Paris) *	8H – 14H30	12H – 18H30
La Nouvelle Calédonie (+9 heures par rapport à Paris) *	17H – 20H00	8H – 11H00

*Heures d'été

Ce périmètre horaire est donné à titre estimatif et correspond aux heures d'été.

A titre très exceptionnel, certains Etablissements Publics (EP) peuvent également contacter l'AIT à hauteur de quelques dizaines d'appels par an. La procédure concernant le suivi de ces sollicitations sera communiquée au Titulaire par le Ministère au démarrage du contrat.

4.1.1.1 Localisation du service

Le centre de Services doit être situé à 5 heures en train de Paris et du service du numérique, situé au 182 rue St Honoré à Paris 75001 France métropolitaine. Tous les intervenants doivent être francophones.

4.1.1.2 Heures d'ouverture du service

La plage horaire où la présence des techniciens est demandée est de **8h00-18h30**. Dans la mesure où cette plage horaire est supérieure au temps légal hebdomadaire de travail, le Titulaire doit mettre en œuvre une procédure de roulement sur la période journalière permettant la bonne exécution des prestations.

Le Titulaire doit indiquer dans son mémoire technique l'organisation qu'il va mettre en place pour répondre efficacement à la demande du Ministère.

4.1.1.3 Moyens mis à disposition par le Ministère

- Un ordinateur de bureau portable et ses accessoires (écran, clavier, souris, etc.)
- Une adresse électronique dans le domaine « prenom.nom.ext@culture.gouv.fr » pour l'ensemble des

intervenants

- L'accès à distance via un VPN

Nota Bene : l'ordinateur fourni par le Ministère ne permet pas un accès libre à internet ni aux outils du Titulaire

4.1.1.4 Organisation de l'équipe actuelle

A titre indicatif, la prestation actuelle est organisée en centre de services autour de techniciens d'un niveau BAC+2 ou disposant d'une expérience sur le même périmètre d'intervention d'au moins trois ans. La maîtrise de Teams et plus globalement de M365 est un prérequis.

Suivant l'évolution des besoins, la présence au sein de l'équipe d'un technicien titulaire des certifications suivantes est possible et est intégré au PSE :

- MS-900: Microsoft 365 Fundamentals
- MD-102: Microsoft Endpoint Administrator

Aujourd'hui les DRAC et les SCN ne contactent pas tous directement l'AIT mais un projet de bascule des sites restants est en cours sur 2025 et 2026. Le Service A passera d'un nombre de 2200 utilisateurs à 7200 utilisateurs susceptibles, à terme, d'appeler l'AIT. Le nombre d'appelants augmentera donc progressivement au cours du marché.

Le candidat doit indiquer l'organisation qu'il va mettre en place pour répondre efficacement à la demande du Ministère et à l'augmentation progressive du périmètre de la prestation.

4.1.1.5 Typologie de dossiers

Un dossier correspond à un ticket qui peut inclure un incident, une demande ou de l'assistance :

- **Incident** : il doit être résolu en **25 minutes** ou escaladé en **20 minutes** à un autre groupe de support
- **L'assistance** est considérée comme un ticket incident
- **Demande** : un ticket demande est constitué d'une ou plusieurs tâches qui peuvent être affectées à différents groupes de support. Les demandes qui ne sont pas au catalogue de services sont analysées par l'AIT puis résolues, ou escaladées à un groupe de support **en moins de 10 minutes**.
 - Réception d'une demande hors catalogue de services (UO-A3) ; l'AIT devra créer le ticket et les tâches afférentes à la réalisation de la demande
 - Réception d'un ticket demande déjà créé par portail avec au moins une tâche à effectuer par l'AIT (UO-A3).
 - Lorsque d'un dossier est ouvert via le portail, et affecté au service A mais dont les tâches sont directement traitées par d'autres groupes de support (en dehors de l'AIT) il n'y a pas de facturation sur ce groupe de tickets (UO-A3bis). Certains tickets peuvent faire l'objet d'une relance par la Tour de Contrôle dans le cadre de la gestion du backlog sans pour autant donner lieu à une facturation additionnelle.

Nota Bene : Un dossier peut correspondre à une demande ou à un incident. Une demande peut être constituée d'une ou plusieurs tâches ; un incident n'a pas de tâche pour l'AIT. En effet, à des fins de simplification, le dossier de demande peut être subdivisé en différentes tâches permettant d'escalader ces dernières de façon indépendante à plusieurs groupes de support, le dossier/ticket lui restant toujours à l'AIT.

Dans 80% des cas, il y a une tâche par dossier de demande ; pour le reste des tickets, il y a essentiellement une tâche à réaliser et une tâche à créer (avec modèle)

Quel que soit le nombre de tâches comptabilisées dans le ticket (0 tâche, 1 tâche, 2 tâches, etc.), seule un dossier est facturé selon la logique définie ci-dessus.

4.1.1.6 Canaux de sollicitation

Le Titulaire assure la gestion globale des dossiers, incidents et demandes, qui peuvent lui être adressés par deux canaux principaux au démarrage du marché :

- Téléphone (UO-A1, A2 et A3)

- Portail Matrix42 (UO-A1, et A2) pour déclarer des incidents ou des demandes ; il est demandé au technicien de l'AIT de rappeler systématiquement l'utilisateur pour qualifier le ticket.
- Un canal interne (non utilisé par les utilisateurs) sous forme de boîte de messagerie sert également à contacter l'AIT pour de la résolution d'incidents (UO-A1 et A2). Le nombre de mails est estimé à 40/mois et correspond essentiellement à de la compromission de bails.

Un nouveau canal peut être ajouté aux moyens actuels en cours de marché (UO-A4 et A5) :

- Messagerie instantanée ou conversation en ligne (« chat live ») Ce canal permet aux utilisateurs du Ministère et aux techniciens du CSU de dialoguer et de créer des tickets de support. L'intégration de ce chat live à l'outil ITSM Matrix 42 dépend d'un autre marché mais l'animation d'un éventuel chat live est réalisée par les techniciens du Titulaire du présent marché.

Les événements pris en charge et traités par l'AIT peuvent être de natures différentes : technique, informative, fonctionnelle ou applicative dans le cadre du support technique de niveau 1.

4.1.1.7 Responsabilité bout-en-bout

Le Centre de Service constitue un point d'accès unique pour les utilisateurs des services du Ministère. Il porte la responsabilité du suivi des sollicitations qui lui sont adressées, indépendamment des équipes en charge de leur résolution ou de leur traitement :

- Groupes ou équipes du Titulaire d'un autre marché,
- Groupes ou équipes internes au Ministère,
- Groupes ou équipes de support externes avec lesquels le Ministère a des accords dont la gestion opérationnelle a été confiée au Titulaire (par ex : support constructeur, mainteneurs de matériels sous marché, support éditeur, etc.).

Dès leur création, les incidents sont qualifiés et classifiés par le Titulaire par niveau de priorité en fonction de l'urgence et de l'impact (peut être requalifié par les groupes d'escalade). Le Titulaire s'engage à en respecter les délais de résolution associés. En cas d'impossibilité de traiter l'incident à distance, la résolution s'effectue par diagnostic et qualification puis escalade aux groupes de support.

L'utilisateur ne doit pas être dans la nécessité d'effectuer une relance, ni de devoir suivre le cheminement de son dossier quel que soit le groupe où a été affecté son ticket. En conséquence, il est demandé au Titulaire de prévoir une fonction de gestionnaire des incidents (ITIL). Ses activités sont détaillées au paragraphe 4.3.2 « Gestionnaire des incidents ».

La prestation dans son ensemble s'adosse aux bonnes pratiques ITIL, que ce soit pour la gestion du cycle de vie des services, des processus ou des rôles des intervenants.

Le Titulaire veille au respect des processus internes du Ministère et il a le devoir d'alerter dans le cas du non-respect de la politique de sécurité des systèmes d'information en vigueur au Ministère.

4.1.2 Description des services attendus

4.1.2.1 Assistance et support niveau 1 (point de contact unique)

Accueil et qualification d'un appel

- Réception des appels téléphoniques et des sollicitations par portail utilisateur ou conversation en ligne (« chat live »)
- Diagnostic « administratif » : Identification des utilisateurs (Nom, Prénom, entité d'appartenance, site, dépendance avec RI ou COINF, caractère VIP),
- Création des dossiers dans l'outil ITSM,
- Qualification de la nature du dossier (incident, demande de service, demande d'information, etc.)
- Qualification et traitement fonctionnel de la demande de service.
- Diagnostic « technique » : Renseignement des dossiers (utilisateurs, diagnostic, priorité, domaine technique, symptôme, etc.),
- Description du dossier conformément à la procédure stipulée par le Ministère
- Détection des incidents majeurs, généralisés, récurrents et mise en œuvre des actions correctrices
- Prise en charge des relances éventuelles des utilisateurs qui font partie intégrante du ticket sur lequel elles s'appliquent. Inscription dans les notes d'information du ticket.

Nota bene : il est demandé au Titulaire une vigilance accrue sur la catégorisation correcte des tickets et de remettre en cause cette catégorisation si besoin lors de la résolution du ticket.

Le candidat détaille sa méthodologie pour veiller à la bonne complétude des tickets enregistrés dans l'outil ITSM.

Routage et suivi des dossiers

- Routage des dossiers,
- Escalade prioritaire et hiérarchique en cas d'incident majeur (selon la définition du Ministère),
- 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
 - Gestion des relances utilisateurs
- Information des utilisateurs sur l'avancement des dossiers, notamment en cas de retard
- Contrôle et clôture
 - Vérification de la qualité de renseignement des fiches d'intervention,
 - Information retour vers l'utilisateur et clôture administrative,
- Communication via les outils à disposition (messagerie, téléphone, etc.)
 - 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, incident majeur sur le SI),
- Formalisation des services proposés par le Centre de Service et des procédures opérationnelles, validation par le Ministère et communication aux unités clientes.

4.1.2.2 Gestion des dossiers en ligne

- Analyse et diagnostic des incidents matériels ou logiciels, sur un périmètre bureautique, applicatif, téléphonique ou infrastructure multimédia (e.g. visioconférence)
 - Diagnostic précis avec analyse des symptômes,
 - Priorisation et ordonnancement, avec arbitrage le cas échéant,
- Résolution d'incidents et satisfaction des demandes de services sur la base de consignes ou de procédures,
- Escalade vers les équipes de support de niveau supérieur des incidents non résolus,
- Notification des éléments modifiés pour la mise à jour des référentiels de la gestion de parc,
- Clôture automatique à la résolution (à ne pas inclure)

- Gestion des incidents de masse : L'ensemble des tickets sur un même événement majeur sont rattachés à un ticket « père » et sont vus comme un seul ticket. Seul le ticket père est facturé (UO-A1 à UO-A5)
- Vérifier la qualité écrite des tickets du diagnostic à la résolution de l'incident ou de la demande. (Point de vigilance). Trois indicateurs, le taux de diagnostics manquants ou erronés dans les tickets, le taux de satisfaction des utilisateurs et le taux de réouverture viennent contrôler la qualité du ticket.

4.1.2.3 Assistance bureautique, téléphonique et multimédia

- Information et assistance à l'utilisation des matériels bureautiques, téléphoniques et multimédia (postes de travail, imprimantes, scanners, téléphones fixes et mobiles, outils de visioconférence, etc.),
- Information et assistance à l'utilisation des logiciels (bureautiques et téléphoniques et hors bureautique)
- Information et assistance à l'utilisation de la messagerie, de l'agenda partagé et des outils collaboratifs.

4.1.2.4 Gestion des validations des demandes de services

Il est précisé qu'une grande quantité des demandes (estimée à 80%) est automatisée et ne touche pas le support. Elle n'est donc pas facturable.

Pour les demandes non automatisées :

- Récolte de l'ensemble des informations nécessaires au traitement des demandes : saisie des informations dans les formulaires et récolte des informations identifiées comme prérequis à la validation et au traitement des demandes,
- Suivi des dossiers à valider et gestion des relances,
- Information des utilisateurs sur l'état d'avancement des tâches et les éventuels refus.

4.1.2.5 Amélioration de qualité

- 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.

4.1.2.6 Communication / Information

- Information sur les indisponibilités et arrêts programmés des applications
- Information sur les événements (coupures de courant, travaux particuliers sur l'infrastructure, etc.)
- Information sur les incidents de masse (panne d'un serveur d'impression, de ressources partagées, d'un équipement réseau, etc.) : Mise en place d'un message « de crise » sur messagerie vocale et information aux utilisateurs.
- Information sur les alertes de sécurités
- Information sur le suivi des tickets lors des relances utilisateurs.

4.1.2.7 Traitement spécifique des incidents « majeurs »

Certains événements (panne de serveur, d'équipement réseau, de services partagés, etc.) peuvent impacter un nombre important d'utilisateurs, il s'agit d'incidents « de masse » appelés Incidents Majeurs.

Dans ces cas, le Titulaire doit :

- Mettre en place un message de dissuasion sur la messagerie téléphonique si le nombre d'appels augmente fortement, ou sur les outils que le Ministère met à disposition du Titulaire (portail, etc.). Cela doit être effectué par un personnel habilité du Titulaire (responsable opérationnel de l'équipe ou son remplaçant, ou gestionnaire des incidents)
- Informer les utilisateurs dans les cas d'urgence. Les informations sont communiquées par téléphone aux utilisateurs qui appellent le Centre de services
- Réactualiser le message à la demande du Ministère.
- Après accord des Groupe Support impactés en charge de la résolution, retirer le message de dissuasion à la fin de l'incident

- Déclencher la mise en place d'un bandeau d'alerte sur le portail AdN
- Tous les incidents de ce type doivent être tracés dans un journal des événements

Une procédure spécifique « incident majeur » est fournie par le Ministère au Titulaire du marché.

La comptabilisation de ces incidents fait référence à l'approche ITIL des incidents père et des incidents fils. L'ensemble des tickets sur un même événement est rattaché à un ticket « père ». Seul le ticket père est facturé dans ce type de situation.

En cas d'interruption ou de dégradation de service du centre de services (panne des équipements du centre de services), le Titulaire doit proposer dans sa réponse une procédure à mettre en place.

4.1.2.8 Traitement d'un dossier

Chaque dossier doit contenir à *minima* toutes informations indiquées ci-dessus et selon une procédure qui est fournie dans la phase de démarrage.

Dans l'éventualité où le Titulaire est dans l'incapacité de respecter ses engagements pour des raisons qui lui sont extérieures, il lui incombe de clairement justifier cette raison et de le consigner dans l'outil de gestion des dossiers. Les dossiers concernés sont examinés lors du comité opérationnel hebdomadaire, et le cas échéant les dossiers associés exclus des calculs des indicateurs contractuels. Si le Titulaire ne peut justifier son incapacité de respecter ses engagements par des faits qui ne lui sont pas imputables, alors il s'expose à des pénalités.

Afin de limiter le nombre de dossiers potentiels à examiner lors du comité opérationnel hebdomadaire, des règles d'exclusion automatique peuvent être établies conjointement entre le Titulaire et le Ministère au cours du marché. La validation de ces règles et le contrôle de leur respect est de la seule responsabilité du Ministère.

Le Titulaire a la possibilité de modifier la sévérité d'un dossier, ou son échéance pour une motivation précise et préalablement validée avec l'utilisateur (matériel nécessaire indisponible du fait d'un problème d'approvisionnement, indisponibilité de l'utilisateur, etc.). Toute modification de l'échéance de résolution de l'incident ou de traitement d'une demande doit systématiquement faire l'objet d'une communication auprès de l'utilisateur, confirmée par l'envoi d'un courriel. Le Ministère doit avoir la possibilité de contrôler ces cas de modification de l'échéance d'un dossier, et en cas d'abus avéré, peut décider de retirer cette possibilité. Le retrait est confirmé par l'envoi d'un courriel.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de la décision du Ministère pour s'exonérer de ses obligations en matière de résolution d'incident.

Concernant la clôture du dossier, on distingue 2 états :

- Intermédiaire - Résolution : action par le technicien.
- Final - Clôture : action automatique après délai

A ce jour, la Clôture d'un dossier intervient de manière automatique 14 jours après la date de dernière « résolution » mais cette durée peut évoluer.

4.1.2.9 Distributeur automatique d'appel (ou Automatic Call Distributor - ACD)

La solution technique (ACD) doit proposer la production des statistiques afin de s'assurer du niveau de service (taux de décroché et taux d'abandon). Le Ministère peut être amené à consulter les données directement sur le dispositif. Au démarrage du projet, le Titulaire fournit une description technique détaillée des composants de son infrastructure ainsi que leur paramétrage.

4.1.2.10 Serveur vocal interactif (SVI)

Il est demandé au Titulaire de mettre à disposition du Ministère, une solution de Serveur Vocal Interactif (SVI). Cette solution doit être la première interface téléphonique avec laquelle l'utilisateur est en lien lors d'une prise de contact avec le service d'AIT par téléphone. Le SVI permet de transmettre des informations aux utilisateurs ou encore d'orienter leurs demandes.

Le SNUM du Ministère peut donc demander au Titulaire de réaliser une mise à jour :

- Des messages diffusés dans le SVI en cas d'incident majeur,

- De la logique de routage des appels.

L'objectif de cette fonction est de proposer au Ministère la mise en place du serveur vocal devant assurer le débordement et la diffusion de messages en cas de crise.

Dans le cas d'une panne sur l'accueil téléphonique, le Titulaire doit disposer d'un mode secours avec plusieurs lignes téléphoniques et un débit suffisant, permettant d'assurer un service de qualité auprès des utilisateurs du Ministère. Il est donc demandé au Titulaire de respecter les niveaux de service concernant la disponibilité de la solution ainsi que sur les délais de mise à jour des messages du SVI.

Le Titulaire doit être en capacité de pouvoir mettre à jour le SVI en toute autonomie, pour notifier les incidents majeurs.

Le candidat détaille dans sa réponse la solution technique d'accueil téléphonique à l'usage du Ministère qui permet de réceptionner les appels des utilisateurs sur un numéro unique appartenant au Ministère. Il détaille également la solution pour identifier les VIPs ainsi que les prérequis pour mettre en place cette solution.

4.1.2.11 Communication

Le Titulaire propose une solution technique pour permettre à ses ressources de pouvoir :

- Communiquer avec les utilisateurs du Ministère par téléphone sans filtrage à l'émission et à la réception d'appel et bénéficier de la présentation du numéro d'appelant,
- Communiquer par messagerie avec les utilisateurs du Ministère avec une adresse de messagerie xxxx@culture.gouv.fr dédiée. Les demandes sont principalement faites sur le portail.

4.2 SERVICE B : PROXIMITÉ, LOGISTIQUE, MAINTENANCE et TELEPHONIE

4.2.1 Périmètre de service et de responsabilité

4.2.1.1 Périmètre de service

Le Service B est utilisé par les sites de l'Administration Centrale et des SCN listés en annexe 5.

Localisation des techniciens du service B :

- Bons-Enfants : 182, rue Saint-Honoré 75001 Paris
- Quadrilatère des archives : 56 rue des Francs Bourgeois 75003 Paris

Heures d'ouverture du service :

Proximité, Logistique, Maintenance :

- Du lundi au vendredi (hors jour fériés) de 8h30 à 18h30.

Téléphonie :

- Du lundi au vendredi (hors jour fériés) de 8h00 à 18h30.

Comptoir du numérique (Bons-Enfants)

- Du lundi au vendredi de 10h30 à 16H00.

Comptoir du numérique (Site des Francs-Bourgeois)

- Le mardi et jeudi de 10h00 à 13h00.

Nota Bene: la localisation et les horaires d'ouvertures des Comptoir du numériques peuvent être amenés à évoluer sans que cela n'impacte le prix mensuel forfaitaire du service B.

Il est cependant précisé que les Comptoirs du numérique ne se tiendront que sur les sites principaux de l'AC, tel que décrits en 3.2.2 (pour rappel ci-dessous)

Liste Administration Centrale (Paris intra-muros) (sites principaux) :

- Bons-Enfants : 182, rue Saint-Honoré 75001 Paris,
- Valois incluant le Cabinet du Ministre : 3, rue de Valois 75001 Paris,
- Quadrilatère des Archives (QA) : 56 rue des Francs Bourgeois 75003 Paris,
- Vitam – 47 rue de la Chapelle 75018 Paris,
- Commission de Récolement des Dépôts d'œuvres d'Art – 42 avenue des Gobelins 75013 Paris.

Nota Bene : L'ensemble des autres sites du Ministère peuvent également commander et utiliser les services de proximité mais **uniquement sur bons de commande et à leurs frais** (UO-BA1 à UO-BA7 de l'annexe financière).

Il est prévu au BPU des renforts additionnels en cas d'activités spécifiques en dehors des heures ouvrées (samedi, dimanche et astreinte) ou des renforts spécifiques à la journée, à la semaine ou au mois. Il est demandé au soumissionnaire de préciser sous quel délai ce dernier peut mobiliser les ressources demandées pour les renforts ci-dessous. **Ce délai ne peut toutefois pas être supérieur à 10 jours ouvrés pour les UO additionnelles.**

- Renfort en week-end et en HNO (UO additionnelle)
- 1 journée ouvrée et non-ouvrée
 - Métropole (PSE)
- 1 semaine pour les interventions à :
 - Paris intra-muros (UO additionnelle)
 - Métropole (PSE)
 - Corse (PSE)
- 1 mois pour les interventions à :
 - Paris intra-muros (UO additionnelle)
 - Métropole (PSE)

- Corse (PSE)

Nota Bene : les UO additionnelles de l'onglet "2026-Annexe Financière" doivent être complétées par le soumissionnaire et sont intégrées à la notation financière ;

A l'inverse, les PSE (Prestations Supplémentaires Eventuelles) sont facultatives et ne sont pas soumises à notation.

4.2.1.2 Description de l'environnement actuel

Il est important de noter que le périmètre technique décrit ci-après peut évoluer sur la durée du marché, en fonction des évolutions matérielles, logicielles, des tendances et des usages à venir.

4.2.1.3 Moyens mis à la disposition du Titulaire par le Ministère

Le Ministère fournit au Titulaire pour la réalisation des prestations :

- Les accréditations nécessaires pour l'accès sur les sites précités,
- Un emplacement de parking situé sur le site des Bons Enfants et dont l'entrée est face au 12 rue Croix-des-Petits-Champs 75001 Paris. Une place de parking sera en principe réservée au Titulaire de ce marché.

Nota Bene : le Titulaire doit prévoir un véhicule de type fourgon/Kangoo (minimum 3m³ de volume) pour se déplacer sur les sites de l'Administration Centrale. Si le véhicule est électrique, le rechargement est actuellement à la charge du ministère. Néanmoins un projet permettant la refacturation de l'énergie consommée à la charge du Titulaire pourrait être initié durant 2025/2026 ; les frais éventuels supplémentaires de parking en cas de stationnement sur la voie public sont également à la charge du Titulaire mais ils doivent être très limités.

- Un bureau, un local technique (Atelier) et de stockage situé au 182 rue Saint-Honoré 75001 Paris. Cet équipement est mis à disposition pour le Service B et le Service C
- Un ordinateur de bureau fixe ou portable et ses accessoires
- Une adresse électronique dans le domaine « prenom.nom.ext@culture.gouv.fr » pour l'ensemble des intervenants
- Un DECT pour les services
- Un stock de pièces de rechange pour résoudre au plus vite la panne

4.2.1.4 Projection de l'équipe cible

L'équipe cible est constituée idéalement de 16 ETP (Comptoir du numériques compris) :

- 8 techniciens de proximité bureautique
- 4 techniciens de proximité téléphonie
- 4 logisticiens

Nota Bene : Bien que le gestionnaire de parc ne soit pas directement intégré au service B, une activité de gestion du cycle de vie du parc est néanmoins assurée par le service B pour les activités relevant de son périmètre.

Il est souhaité que les techniciens de cette équipe aient pour la plupart un niveau BAC+2, et /ou disposent d'une expérience sur le même périmètre d'intervention d'au moins trois ans, possèdent un très bon contact avec des utilisateurs ayant des niveaux très variés en informatique et pour la plupart, possèdent le permis de conduire.

Nota Bene : les techniciens de l'équipe B doivent pouvoir intervenir en renfort sur chaque pôle (proximité bureautique, proximité téléphonie, logistique & maintenance) en cas d'impératif de service. Il est souhaité que chaque technicien soit formé sur l'ensemble des procédures et actes de l'ensemble du service B. Le Titulaire reste libre de son organisation (techniciens généralistes intervenant sur chaque pôle par roulement ou techniciens dédiés à un pôle, intervenant en débordement sur les autres pôles). Cette organisation est détaillée dans la réponse.

Dans le cadre du marché, les logisticiens sont dédiés principalement à l'activité logistique en dehors du support de proximité sous la responsabilité du chef de la logistique. Cependant, ils doivent pouvoir intervenir en renfort sur la proximité si cela s'avère nécessaire.

Pour répondre à des besoins complémentaires, des UO spécifiques (UO-BA1 et UO-BA2) sont prévues dans l'annexe financière.

Le candidat indique dans sa réponse l'organisation qu'il entend mettre en place pour répondre efficacement à la demande du Ministère.

Nota Bene: la volumétrie en nombre de tickets/interventions ne représentent pas la charge réelle du travail à effectuer au service B; 7300 tickets ont été comptabilisés sur les activités de proximité, logistique et maintenance en 2024 mais une partie de l'activité reste non tracée à date. Le service B a également à sa charge des mini-projets tels que des tests fonctionnels liés à des déménagements de plusieurs centaines de personnes. Cette charge est intégrée dans le dispositif de 16 ETP et est prise en charge sans facturation additionnelle. Des dotations de postes annuelles sont également organisées et peuvent faire partie de l'activité du service B, ainsi que des installations de nouveaux matériels ou logiciels. Les éléments détaillés en 4.2.2 détaillent les activités sur l'ensemble du périmètre (listes non exhaustives) et intègrent le forfait mensuel du service B, quelle que soit la volumétrie constatée.

Le Titulaire doit proposer une méthodologie stricte pour suivre et tracer très précisément toutes les activités du service B.

4.2.1.5 Description matérielle d'un poste standard

La station de travail est composée de :

- 1 ordinateur portable ;
- 1 station d'accueil ;
- 1 écran plat multimédia ;
- 1 clavier 102 touches ;
- 1 souris ;
- Casque audio
- 1 carte réseau Ethernet ;
- 1 cordon réseau Ethernet
- 1 téléphone fixe (standard)
- 1 téléphone portable (à la demande).

Une étiquette antivol comportant un numéro de recensement est collée sur le matériel. Ce numéro est construit de la manière suivante :

- les 2 premières lettres indiquent le type de matériel :

UC = unité centrale ; PE = périphérique :

- les 2 chiffres suivants indiquent l'année d'acquisition du matériel ;
- les 4 derniers chiffres correspondent au numéro de recensement dans l'année.

Ex : PE150002

Description logicielle d'un poste standard intégré : Windows 11 ;_LibreOffice ; O365 ;_Navigateurs Firefox et Chrome ; Client messagerie Outlook ; AntivirusWith Secure; VNC ; Open Touch.

Cette liste, donnée à titre indicatif, évolue au rythme des développements des socles logiciels dont le socle actuel est fourni en annexes 3 et 4 au présent CCTP.

4.2.1.6 Architecture technique du réseau

Les différents sites ont une infrastructure de réseau local de type Ethernet 100-1000 Mbit/s sur du câblage catégorie 5 ou supérieure.

Sur ce réseau local se connectent des stations de travail de type PC sous Windows 11, sur des serveurs de fichiers Linux. Toutes ces stations peuvent se connecter sur des ressources partagées : finances (comptabilité budgétaire), personnel (gestion des ressources humaines), documentaire (serveur www).

4.2.1.7 Périmètre des éléments techniques

La politique de gestion de parc est différenciée suivant les entités et le périmètre technique. Elle est susceptible d'évoluer durant le marché.

Périmètre poste de travail, imprimante et périphérique (bureautique) :

- Poste de Travail standard et spécifique bureautique de type multimédia ou photographique : achat avec une garantie constructeur de 5 ans sur les postes fixes et de 4 ans pour les portables
- Copieurs Multi-fonctions et imprimantes :
 - Pour l'administration centrale, la gestion des interventions de maintenance est assurée par un tiers-mainteneur. Le Titulaire doit donc escalader les incidents sur l'outil du tiers-mainteneur via une procédure établie avec celui-ci, et avec une surveillance des engagements du tiers-mainteneur.
 - Pour les SCN : Le correspondant informatique contacte le tiers mainteneur directement pour le matériel sous garantie
- Autres périphériques :
 - Pour l'administration centrale, la gestion des interventions du matériel en garantie est assurée par le Titulaire du marché
 - Pour les SCN : en général, le correspondant informatique contacte le tiers-mainteneur directement pour le matériel sous garantie. Les exceptions sont gérées par le Titulaire. Par exemple, pour le matériel hors garantie, un ticket est ouvert auprès du CSU qui est géré par le Titulaire puis escaladé à la logistique de l'exploitation.

Environnement technique de l'infrastructure téléphonique et réseau de l'administration centrale

L'infrastructure téléphonique et réseau de l'administration centrale du ministère de la Culture est composée de :

- Douze sites en réseau IP centralisés par deux serveurs de communication Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise en version R100.1 PURPLE dupliqués sur deux sites différents dont un primaire et un secondaire Virtualisé sur l'infra du Ministère en mode licensing Cloud Connect. Chacun des douze (12) sites est équipé d'un PCS et de commutateurs HP. Les « Configurations Infra réseau » sont présentées et détaillées en annexe 8 ;
- Un parc de 2 500 postes téléphoniques fixes ;
- Un parc de 95 commutateurs HP ;
- Un parc de 150 postes téléphoniques DECT.

Des systèmes sont associés à cette infrastructure IPBX :

- Un serveur Omni Vista 8770 (R5.1), sur VM culture ;
- Un Serveur OMS (GD Virtuelle), sur VM culture ;
- Un Serveur Web RTC (Cloud ALE, RAINBOW), sur VM culture ;
- Un Serveur applicatif serveurs de fax 8450 (OTFC) (R9.0) ;
- Un Serveur applicatif serveurs OTMS (R2.6.1), sur VM Culture ;
- Un Serveur de Taxation Cogis ;
- Un CCD de 50 agents ;
- Des batteries et onduleurs ;
- Un Serveur de supervision Service Pilot, sur VM Culture.

Le ministère n'a plus de standard en interne il est renvoyé à l'extérieur.
Tous les VM sont sur l'infra du Ministère.

Environnement technique de l'infrastructure téléphonique mobile de l'administration centrale

L'infrastructure téléphonique mobile de l'administration centrale du ministère de la Culture est composée de :

- Deux infra MDM MobileIron (Prod/Pré-prod) avec des serveurs Core/Sentry comprenant :
 - Un Serveur Core Prod, sur VM Culture ;
 - Un Serveur Core Pré-prod, sur VM Culture ;
 - Quatre Serveurs Sentry Prod, sur VM Culture ;

- Deux Serveurs Sentry Pré-prod, sur VM Culture ;
- Un parc de 3 700 mobiles relevant de l'Infrastructure MDM gérée par l'administration centrale et répartie géographiquement de la façon suivante :
- 1 000 pour l'AC ;
- 2 700 mobiles pour 32 sites en région, des DRAC et SCN.

Les « Infra MDM MobileIron » et « MOBILES Administration centrale-DRAC-SCN » sont présentés et détaillés en annexe 9 et 10 consécutivement.

Environnement technique de l'infrastructure multimédia (visioconférence / IP- TV / Affichage dynamique et Tablette réservation de salle de réunion)

INFRA Visio :

L'infrastructure visio de l'administration centrale du ministère de la Culture est composée de :

- Un parc pour l'administration Centrale (AC) de 112 Codec Poly sur 4 sites avec 15 salles séminaires, tel que décrit en annexe 11 « Codec Visio » ;
- Un parc pour les services déconcentrés (DRAC / SCN) de 58 Codec Poly sur 40 sites avec 2 salles séminaires, tel que décrit en annexe 11 « Codec Visio ».

L'Infrastructure Visio du ministère est basée :

- Pour la partie matérielle sur les codecs POLY ;
- Pour la partie logicielle sur Teams avec des salles MTR.

INFRA IP- TV :

L'infrastructure IP-TV du ministère de la Culture est composée de 5 streamers TONNA avec X30 boîtier IP-TV TONNA.

INFRA Affichage dynamique et Tablette réservation de salle de réunion :

L'infrastructure Affichage dynamique et Tablette réservation de salle de réunion du ministère de la Culture est sur la solution SharingCloud en mode SAAS.

Elle est composée d'un parc de 105 Room-pads (Tablette de réservation) et du logiciel « Instant Booking » ainsi que de 10 points de diffusion Player (Affichage dynamique) et de « Instant Signage » pour la partie logiciel.

Les Players et les Room-pads sont installés sur les 3 principaux sites de l'administration centrale (BE / Valois / QA).

Stock de maintenance

Le Ministère fournit au Titulaire un stock de maintenance.

Le Titulaire utilise ce stock de maintenance en cas de panne sur l'ensemble de la gamme de matériel en suivant les procédures internes du Ministère et l'utilise en tant que matériel de substitution.

Le matériel sous garantie et en panne fait l'objet d'une prise en charge par le constructeur et/ou le fournisseur du matériel défectueux dans le cadre du contrat de SAV qui lie ce dernier au Ministère.

La relation et la gestion seront réalisées exclusivement par le Titulaire afin de reverser au stock de maintenance le matériel remis en état.

4.2.2 Description des services attendus

Le Service B est effectué exclusivement dans les locaux du Ministère de la Culture cité au paragraphe 3.2.2 et est assuré en permanence, impliquant le remplacement de chaque intervenant durant les congés ou en cas d'absence exceptionnelle (maladie ou autre).

Le candidat précise dans son offre le délai de remplacement en cas d'absence imprévue.

4.2.2.1 Interventions de proximité sur périmètre bureautique et téléphonique

Le service de proximité s'organise autour de 2 grands types d'activités :

- Les interventions de proximité (support Niveau 2) escaladées par le support niveau 1 (AIT). Ces interventions portent sur des incidents, des demandes ou de l'assistance, que ce soit sur le périmètre bureautique ou téléphonique.
- Les prestations d'installation de postes (dotations, arrivées et mouvements d'agents).

Transmission d'une intervention de proximité

Les demandes d'interventions sont acheminées à travers l'outil de gestion ITSM en vigueur au Ministère après qualification par le niveau 1 (AIT). Le support de proximité est considéré comme un support de niveau 2.

Détail des sollicitations

Les sollicitations des utilisateurs peuvent porter sur les éléments suivants (**liste non-exhaustive**) :

- Incidents techniques concernant l'Environnement de travail informatique (Gestion des incidents au travers de l'outil de ticketing ITSM) :
 - Matériels Environnement de travail,
 - Logiciels bureautiques,
 - Logiciels applicatifs métier,
 - Incidents collectifs d'accessibilité à l'Environnement de travail, au réseau ou aux applications centralisées,
 - Messagerie,
 - Postes de travail aménagés,
 - Postes de travail virtualisés,
 - Téléphonie fixe et mobile,
 - Infrastructure multimédia (visioconférence / IP- TV / Affichage dynamique et Tablette réservation de salle de réunion).
- Incidents techniques concernant les habilitations,
- Demandes d'assistance :
 - Informations techniques,
 - Support à l'utilisation de l'Environnement de travail et de ses composants.
- Demandes
 - Installation et réalisation des demandes (visioconférence et prêt de matériel),
 - Réinitialisation de mot de passes techniques et fonctionnels,

4.2.2.1.1 Prestations de proximité sur le matériel et les logiciels bureautiques

Les installations de postes ont principalement lieu :

- Dans le cadre d'un renouvellement annuel d'une partie du parc ;
- Lors de l'arrivée de nouveaux agents ;
- Lors de changement d'affectation des personnels ;
- Lors du départ des agents (récupération de l'ensemble du matériel, sauvegarde des données, blanchiment du poste ou archivage de la messagerie selon la procédure communiquée par le Ministère (mission archives).

Les activités sont détaillées ci-après et comprennent notamment :

Installation de stations de travail dans le cadre d'un renouvellement de poste

Le Titulaire effectue les opérations suivantes (cette procédure peut évoluer, elle est donnée à titre indicatif) :

1. Sur l'ancien poste, visualiser et organiser le recensement des fichiers utilisateurs à transférer sur le nouveau poste (déterminé avec l'utilisateur), noter l'adresse IP et les applications présentes sur le poste

2. Transférer les données sur un support externe ou réseau ;
3. Débrancher l'ancien poste et le désinstaller ;
4. Déballer le nouveau poste, l'installer, le connecter au réseau et brancher les périphériques (souris, écran) ;
5. Personnaliser le poste (réseau) suivant les indications d'adressage figurant sur l'ancien poste ;
6. Mettre à jour les applications éventuellement ;
7. Transférer les données utilisateurs sur le nouveau poste ;
8. Installer le driver du pilote d'imprimante si présente dans le bureau ;
9. Installer les applications présentes sur le poste source afin de produire un poste conforme ;
10. Livrer le poste dans le bureau indiqué sur la fiche de configuration ;
11. Vérifier avec l'agent le bon fonctionnement des différentes applications métier ou autre ;
12. Faire valider la récupération intégrale des données par l'utilisateur, lui faire signer la fiche de recette du poste et lui laisser un double ;
13. Rapatrier l'ancien matériel dans un local de stockage du site d'intervention ;
14. Plier et rapatrier les cartons d'emballage dans un local de stockage du site d'intervention.
15. Assurer la mise à jour des documents dans un outil de type « wiki » sur le périmètre d'action de la prestation.

Installation de stations de travail dans le cadre d'un accroissement de poste

Le Titulaire réalise les actions ci-dessous :

1. Livrer le poste du local de stockage au support de proximité avec la fiche de configuration ;
2. Connecter le poste au réseau et brancher les périphériques (souris, écran) ;
3. Personnaliser le poste (réseau) suivant les indications données par le CCIL (Création de compte et intégration au DHCP) ;
4. L'antivirus est préinstallé, si nécessaire en faire la mise à jour, paramétrer le navigateur et la suite bureautique. Configurer le compte de messagerie Outlook ;
5. Mettre Windows à jour ;
6. Livrer le nouveau poste ;
7. Vérifier avec l'agent le bon fonctionnement du poste ;
8. Faire signer la fiche de recette du poste par l'utilisateur et lui laisser un double ;
9. Plier et rapatrier les cartons d'emballage dans un local de stockage du site d'intervention ;
10. Si nécessaire, assurer la mise à jour des documents dans un outil de type « wiki » sur le périmètre d'action de la prestation.

Installation d'imprimantes ou de scanners en réseau

Le Titulaire :

1. Livre le périphérique du local de stockage au bureau indiqué sur la fiche de configuration ;
2. Déballer l'imprimante ou le scanner ;
3. Configure les paramètres réseau sur le périphérique et procède à son installation suivant la documentation fournie ;
4. Installe les pilotes sur les postes clients concernés ;
5. Teste le bon fonctionnement du périphérique et fait signer la fiche de recette à l'utilisateur initiateur de la demande ;
6. Rapatrie l'ancien matériel dans le local de stockage du site d'intervention ;
7. Plie et rapatrie les cartons d'emballage dans un local de stockage du site d'intervention ;
8. Assure la mise à jour des documents dans un outil de type « wiki » sur le périmètre d'action de la prestation.

Renouvellement d'écrans ou installation de nouveaux écrans

Le Titulaire effectue les opérations suivantes :

1. Livrer l'écran du local de stockage au bureau indiqué sur la fiche de configuration ;
2. Déballer le nouvel écran ;
3. Déconnecter et retirer l'ancien écran ;
4. Connecter l'écran au courant fort et le raccorder au PC ;

5. Configurer la nouvelle résolution de l'écran mise en place ;
6. Vérifier la qualité de l'affichage (test à réaliser avec l'utilisateur) et faire signer la fiche de recette ;
7. Rapatrier l'ancien matériel dans le local de stockage du site d'intervention ;
8. Plier et rapatrier les cartons d'emballage dans un local de stockage du site d'intervention
9. Assurer la mise à jour des documents dans un outil de type « wiki » sur le périmètre d'action de la prestation.

Installation d'applications métier ou bureautiques spécifiques

Les procédures techniques, référencant 200 applications, sont décrites sur le Wikimedia Gide ou communiquées par le CCIL en amont de l'intervention du Titulaire physiquement auprès de l'utilisateur. A terme elles doivent toutes exister sur Gide.

Le Titulaire assure la mise à jour des documents dans cet outil de type « wiki » sur le périmètre d'action de l'unité d'œuvre.

4.2.2.1.2 Prestations de proximité sur la téléphonie fixe

Installation et Configuration des Équipements

- Déploiement et mise en service des postes téléphoniques incluant les extensions et le DECT
- Paramétrage des équipements sur le réseau (enregistrement sur le PABX/IPBX, les adresses IP étant fournies par le DHCP de l'IPBX)
- Vérification de la connectivité et tests de bon fonctionnement

Gestion des Lignes Fixes

- Création, suppression et activation de nouvelles lignes fixes
- Modification des droits et accès (activation de la messagerie vocale, filtrage des appels, renvoi d'appel)
- Attribution ou modification des numéros en fonction des besoins des utilisateurs
- Paramétrage des appareils

Assistance aux Utilisateurs

- Prise en main des fonctionnalités des équipements de téléphonie fixe et softphonie (transfert d'appel, double appel, conférence, messagerie vocale)
- Mise à jour des guides pratiques disponibles sur l'intranet du Ministère

Gestion des VIP/PO

- Installation et configuration des postes téléphoniques VIP avec des fonctionnalités avancées (patron / secrétaire) en collaboration avec l'intégrateur Niveau 2 téléphonie fixe
- Paramétrage personnalisé en fonction des besoins spécifiques (groupes d'appels, messagerie personnalisée, numérotation abrégée)
- Support prioritaire et intervention immédiate en cas de problème technique
- Assistance en temps réel pour les besoins spécifiques (modification de configuration à la demande, test de ligne avant réunion importante)
- Faire l'interface avec le support de l'intégrateur Niveau 2 téléphonie fixe pour la résolution d'incidents liés à l'infrastructure et les logiciels de la téléphonie fixe
- Mise en place d'un contact dédié responsable des premiers gestes de proximité pour le Cabinet

Une réflexion est en cours sur l'évolution de la téléphonie fixe, avec potentiellement à moyen terme une baisse de l'activité sur ce périmètre précis ainsi que la suppression et/ou diminution des téléphones fixes en ne laissant

que la softphonie..

4.2.2.1.3 Prestations de proximité sur la téléphonie mobile

Installation et Configuration des Équipements Mobiles

- Mise à disposition aux utilisateurs des smartphones, tablettes et accessoires disponibles sur le catalogue de produits validés par le Ministère
- Installation et configuration des applications métier (0365, Authenticator, etc) et outils de communication
- Paramétrage des profils utilisateurs comme étant « Standard », « Communiquant » ou « Cabinet » (synchronisation des comptes, accès aux mails, VPN, sécurisation)
- Gestion de l'enrôlement des terminaux dans une solution de Mobile Device Management (MDM)

Actions sur les lignes mobiles :

- Création et activation d'une nouvelle ligne
- Résiliation d'une ligne inactive
- Suspension temporaire d'une ligne (perte, vol, absence prolongée)
- Réactivation d'une ligne suspendue

Modification des caractéristiques d'une ligne :

- Modification des paramètres (renvoi d'appel, messagerie, autorisations spécifiques)
- Changement de numéro
- Ajout/retrait d'options spécifiques (appels internationaux, blocage de services)

Gestion des forfaits et abonnements :

- Augmentation ou réduction du forfait DATA
- Changement du forfait en cas de déplacement à l'étranger
- Modification du compte de facturation associé à une ligne
- Gestion des plafonds d'utilisation et alerte sur consommation excessive

Préparation de support de terminaux mobiles intégrés à une solution MDM

- Assurer le support de niveau 1 venant en escalade du support téléphonique assuré par un centre d'appels ;
- Suivre les demandes d'attribution qui ont été validées par le ministère ;
- Suivre les mouvements de personnel en liaison avec les services généraux ;
- Préparer les documents (en version papier ou électronique) liés à l'attribution des terminaux ;
- Configurer les équipements en fonction du paramétrage défini par le CET et remettre les matériels directement au destinataire ;
- Aider à la résolution d'incidents de la configuration messagerie de la flotte y compris en DRAC avec l'interlocuteur unique qui est le RI, si nécessaire
 - Avec l'aide du support niveau 2 du Bureau des services d'exploitation de la SNUM LP2I (équipe système du ministère de la culture et de la communication) pour le périmètre On-premise,

- Avec l'aide du support de l'intégrateur N2 O365 pour le périmètre en ligne ;
- Faire l'interface avec l'opérateur (SAV, changement d'options, portabilité, cession, commande, etc.) ;
- Suivre la maintenance du parc SAV ;
- Assurer la gestion du stock des équipements mobiles ;
- Assurer l'administration de niveau 1 de la solution MDM (Mobile Iron), avec les utilisateurs, y compris en DRAC avec un interlocuteur unique : le RI ;
- Aider à la résolution d'incidents de la sécurité (MDM), si nécessaire avec l'aide du support niveau 2 LP2I, y compris en DRAC avec un interlocuteur unique le RI ;
- Réaliser des documents utilisateurs simples ;
- Proposer des axes d'amélioration.

Les prestations se réalisent tant à distance depuis les locaux attribués par le ministère à l'équipe du titulaire que sur site dans les proportions estimatives présentées dans les indicateurs estimatifs de volumétrie

Assistance aux Utilisateurs

- Prise en main des fonctionnalités des équipements (transfert d'appel, double appel, conférence, messagerie vocale), des applications (O365, etc) et de la configuration MDM
- Mise à jour des guides pratiques disponibles sur l'intranet du Ministère

4.2.2.1.4 Prestations de proximité sur les infrastructures multimédia

Installation et Configuration des Équipements

- Déploiement des équipements
- Configuration des salles de réunion en fonction des usages (réunions standards, conférences, webinaires)
- Tests de bon fonctionnement des équipements matériels et logiciels et validation de la qualité audio/vidéo
- NB : L'acquisition et l'intégration de nouvelles salles n'est pas inclus dans ce marché

Gestion et Maintenance des Infrastructures

- Mise à jour des logiciels et firmwares des équipements de visioconférence à la demande du support de niveau N3
 - Maintenance préventive et corrective des installations
-
- **Maintenance Préventive**
 - Vérification régulière des équipements installés dans les salles de réunion et hors salle (room-pad)
 - Tests de fonctionnement des caméras, microphones et écrans avant les réunions importantes
 - Mise à jour des firmwares et logiciels des équipements de visioconférence
 - Contrôle de l'état des connexions réseau et ajustements pour optimiser la bande passante
 - Test quotidien de toutes les salles séminaires en fonction de leur occupation (8 salles)
 - Intervention immédiate en cas de défaut constaté
 - Quotidiennement : Vérification et éventuellement intervention et comptes-rendus de l'état des salles séminaires réalisé avant 10h en AC (8 salles à ce jour).

Nota Bene : Le périmètre “téléphonie” démarrent à 8h00 (au lieu de 8h30 pour les autres périmètres du service B) pour effectuer quotidiennement cette maintenance préventive

○ Maintenance Corrective

- Dépannage des pannes techniques (problème de connexion, audio dégradé, caméra inactive)
- Remplacement des composants défectueux (micros, caméras, câbles)
- Coordination avec les Titulaires pour les réparations sous garantie
- Gestion des tickets d’incident et suivi des interventions
- Support Niv1 : Gestion des tickets et Intervention : premier diagnostic support niveau 1 (Check des équipements, tests des appels, test image son et réseau, etc), avec les utilisateurs y compris avec l’AIT et le bureau des services aux utilisateurs ;
- Support Niv2 : Faire l’interface avec le centre d’exploitation réseaux niveau 2 (LP2I), pour la résolution d’incident lié au réseaux (LAN / WAN) sur les codecs et sur l’infrastructure VISIO, y compris en DRAC/SCN avec un interlocuteur unique le RI/COINF
- Support Niv2 : Faire l’interface avec le support de l’intégrateur niveau 2 O365, pour la résolution d’incident lié à Teams sur les codecs et sur l’infrastructure VISIO, y compris en DRAC/SCN avec un interlocuteur unique le RI/COINF
- Support Niv2 : Faire l’interface avec le support de l’intégrateur niveau 2 VISIO, pour la résolution d’incident lié au matériel POLY sur les codecs et sur l’infrastructure VISIO, y compris en DRAC/SCN avec un interlocuteur unique le RI/COINF
Hebdomadaire : Vérification des équipements et de l’état des salles des sites Bons Enfants et Valois avec un test visio appel Interne et externe (Bon fonctionnement) estimé à 10 minutes par salle (déplacement compris)
- Aide aux utilisateurs : Assurer le transfert de compétences aux utilisateurs et au bureau des services, aux utilisateurs, en cas de besoin.

Assistance technique sur les infrastructures réseau, visio et Teams

- Support Niv1 : Gestion des tickets et Intervention : support niveau 1 (Check des équipements, test de fonctionnement, outil de supervision) avec les utilisateurs y compris avec l’AIT et le bureau des services aux utilisateurs ;
- Support Niv2 : Faire l’interface avec le centre d’exploitation réseaux niveau 2 (LP2I), pour la résolution d’incident réseaux ;
- Support Niv2 : Faire l’interface avec l’intégrateur niveau 2 O365, pour la résolution d’incident Teams ;
- Support Niv2 : Faire l’interface avec le l’intégrateur niveau 2 VISIO pour la résolution d’incident matériel POLY ;
- Test Mensuel : Vérification du bon fonctionnement des équipements et de l’état des salles des sites Bons Enfants, QA et Valois avec un test d’utilisation ;
- Aide aux utilisateurs : Assurer le transfert de compétence aux utilisateurs et au bureau des services, aux utilisateurs, en cas de besoin.

Support Utilisateur et Assistance en Réunion

- Assistance avant et pendant les réunions pour garantir le bon fonctionnement des équipements
- Aide à la configuration des paramètres audio/vidéo, partage d’écran, et gestion des participants
- Dépannage des problèmes techniques en temps réel (problèmes de connexion, qualité d’image ou de son, échos)

Assistance des Utilisateurs

- Prise en main des outils de visioconférence (création et gestion des réunions, réglages avancés)
- Sensibilisation aux bonnes pratiques pour une expérience de réunion optimale (gestion du micro, éclairage, cadrage)
- Mise à disposition de supports pédagogiques (guides, FAQ)

4.2.2.1.5 Livrables pour la proximité (bureautique et téléphonie)

Il est attendu une clôture technique et administrative du dossier dans l’outil ITSM par le Titulaire et la complétude des informations nécessaires après résolution de l’incident ou traitement de la demande. Il peut également être demandé la signature d’un procès-verbal par l’utilisateur à la fin d’une intervention.

La mise à jour des documents est faite dans les outils de gestion et capitalisation de la connaissance sur le périmètre d’action de la prestation.

Le Comptoir du numérique

En administration centrale, sur le site des BE, à proximité du local des techniciens, un bureau spécifique permet d’accueillir les utilisateurs. Sur le site du QA, le Comptoir du numérique est intégré au local du support de proximité.

Il propose aux utilisateurs une prise en compte de leurs sollicitations et un premier diagnostic. Il peut également leur être remis du matériel informatique et un accompagnement quant à leur prise en main.

Le Comptoir du numérique doit également proposer de la documentation sur les procédures et bonnes pratiques à avoir.

Une estimation de 300 nouvelles arrivées et départs/an et départs seront accueillis par les techniciens du Comptoir du numérique.

Le technicien procède à la création d’un ticket dans l’outil ITSM pour chaque sollicitation d’un utilisateur se présentant au Comptoir du numérique. **Ces tickets ne sont pas facturables mais servent à tracer l’activité.**

Le Titulaire a la possibilité de proposer au cours du marché des améliorations prises en charge par le Ministère afin de créer un espace dynamique et convivial, véritable vitrine de la SNUM via des propositions au niveau des PSE.

Localisation et horaires des Comptoirs du numériques (peuvent être modifiés en cours de marché sans impact sur le prix mensuel forfaitaire) :

- Comptoir du numérique (Bons-Enfants) ouvert du lundi au vendredi de 10h30 à 16h00
- Comptoir du numérique (Site des Franc-Bourgeois) ouvert le mardi et jeudi de 10h00 à 13h00

Le candidat précise dans son offre l’organisation à mettre en place en cas d’absence d’utilisateurs au Comptoir du numérique pendant un long délai. Inversement, il détaille son organisation si plusieurs utilisateurs se présentent en même temps au Comptoir du numérique.

4.2.2.2 Activités de logistique et de maintenance

Transmission d’une requête de logistique et de maintenance

Les demandes d’interventions sont acheminées à travers l’outil ITSM de gestion des incidents en vigueur au Ministère ou par téléphone.

Une fois réalisée, l'intervention est créée pour régulariser et enfin clôturée dans l'outil de gestion des incidents. Les actions menées pour résoudre l'incident ainsi que les horaires de réalisation doivent être obligatoirement renseignés dans l'outil de ticketing.

4.2.2.2.1 Activités de logistique et de maintenance sur l'équipement bureautique

Le Titulaire effectue notamment l'ensemble des tâches suivantes :

- La maintenance curative et corrective du matériel en panne qui comprend la localisation de la défaillance du matériel et son diagnostic, la remise en état dans le cadre de la garantie ou l'échange standard dans les autres cas, et le contrôle du bon fonctionnement du matériel.
- La relation fournisseur pour la remise en état du matériel sous garantie en panne : appel de la hotline constructeur ou distributeur et suivi des réparations (spécifiquement gérée par l'équipe de maintenance).
- La préparation des machines, sortie du stock, préparation, livraison, installation d'un nouveau matériel dans le cadre d'une demande.
- La mise à jour du parc systématiquement après chaque action, en utilisant l'outil de gestion de parc du Ministère.
- Recyclage
 - Récupérer le matériel informatique défaillant / défectueux
 - Préparer la sortie des stocks du matériel informatique avec :
 - Récupération des données (en général fait par le support de proximité)
 - Destruction ou blanchiment des disques durs si cette action n'est pas réalisée par la société de recyclage
- Dans le cadre de la logistique dépendant du bureau de l'exploitation pour Administration Centrale intra-muros
 - Livraison de matériel site à site sur Paris
 - La mise à jour du parc systématiquement après chaque action, en utilisant l'outil de gestion de parc du Ministère
 - Recyclage comme détaillé plus haut
- Dans le cadre de la logistique dépendant du bureau de l'exploitation pour les SCN
 - Préparation des livraisons, c'est-à-dire préparation du matériel et mise à disposition du transporteur

4.2.2.2.2 Activités de logistique et maintenance sur l'équipement de téléphonie fixe

Gestion des Stocks et Approvisionnement

- Réception et contrôle des nouveaux équipements téléphoniques (postes fixes IP, analogiques, DECT, casques)
- Suivi des niveaux de stock et anticipation des besoins en postes téléphoniques et accessoires
- Gestion des consommables liés à la téléphonie fixe (câbles étirs)

Distribution et Gestion des Actifs

- Attribution et livraison des postes téléphoniques DECT aux utilisateurs selon les demandes
- Gestion des installations et des changements de postes dans les bureaux
- Reprise et reconditionnement des équipements en cas de réaffectation
- Suivi des affectations dans l'outil de gestion du parc téléphonique

Suivi et Expéditions

- Organisation des expéditions de postes téléphoniques vers des sites de l'administration centrale et de la médiathèque et uniquement des remplacements de matériels vers le reste des sites
- Gestion des retours et réattribution du matériel récupéré

Gestion des Équipements en Fin de Vie

- Identification des postes obsolètes et planification de leur remplacement
- Effacement sécurisé des paramètres avant réaffectation ou recyclage
- Organisation du recyclage en conformité avec la réglementation DEEE
- Mise au rebut

4.2.2.2.3 Activités de logistique et maintenance sur l'équipement de téléphonie mobile

Gestion des Stocks et Approvisionnement

- Réception et enregistrement des équipements mobiles
- Suivi des stocks et anticipation des besoins en fonction des affectations et renouvellements
- Suivi des consommations et génération de rapports sur l'utilisation des appareils mobiles
- Suivi de la relation fournisseur dans le cadre de réparations (sous et hors garanties)
- Actes de réparation simples du matériel hors garanties (écran, carte mère...)

Distribution et Gestion des Actifs

- Attribution des équipements mobiles et enregistrement dans la base de gestion
- Configuration et déploiement des nouveaux appareils (MDM, comptes utilisateurs, applications métiers)
- Mise en place de solutions de sécurité mobile (chiffrement, verrouillage à distance, gestion des accès) et gestion des risques associés.
- Gestion des prêts temporaires pour les collaborateurs en mission ou déplacement
- Gestion des récupérations de matériel en cas de départ d'un collaborateur

Gestion des Expéditions et Retours

- Organisation des expéditions de terminaux mobiles vers les télétravailleurs ou autres sites
- Suivi des retours de matériel et contrôle avant réaffectation

Gestion des Équipements en Fin de Vie

- Identification des terminaux obsolètes et planification du renouvellement
- Effacement sécurisé des données et réinitialisation avant recyclage ou réattribution
- Organisation du recyclage des équipements en conformité avec la réglementation DEEE

4.2.2.2.4 Activités de logistique et maintenance sur les infrastructures multimédia

Gestion des Stocks et Approvisionnement

- Réception et contrôle des équipements de visioconférence
- Suivi des stocks et anticipation des besoins en fonction des salles de réunion et des projets
- Mise à jour des bases de gestion suite aux commandes d'équipements spécifiques

Distribution et Installation

- Gestion de l'attribution des équipements mobiles (kits visioconférence pour télétravail)
- Organisation des prêts de matériel pour des événements spécifiques
- Mise en place de protocoles de sécurité pour garantir la confidentialité des réunions et la gestion des droits d'accès.

Suivi et Expéditions

- Étiquetage et enregistrement des équipements dans le système de gestion du parc
- Organisation des transferts de matériel entre sites selon les besoins

Gestion des Équipements en Fin de Vie

- Identification des équipements devenus obsolètes ou incompatibles avec les nouveaux systèmes
- Effacement des configurations avant réaffectation ou recyclage
- Organisation du recyclage en respectant la réglementation DEEE
- Contrôle renforcé des équipements VIP en salle de réunion (maintenance plus fréquente)

4.2.2.2.5 Livrables pour la logistique et la maintenance

Inventaire annuel

L'inventaire physique (matériel) du parc informatique est à effectuer à une fréquence d'une fois par an, sur l'ensemble des **sites de l'Administration Centrale**. Il est demandé à un ou plusieurs techniciens de faire le tour de l'ensemble des sites listés en 3.2.1 et de dresser un inventaire physique afin de vérifier et de mettre en conformité la base parc. Pour ce qui est hors AC, un véhicule fourni par le Titulaire pour cette activité est nécessaire (UO-BA8).

Une revue cyclique sur des bouts de parc est également nécessaire compte tenu de la fréquence élevée des mouvements de matériel.

Inventaire du parc bureautique et téléphonique

Afin de collecter et de traiter un ensemble d'informations dans l'outil de gestion de parc, le Titulaire :

- Relève dans chaque bureau des données sur différents matériels de type modèle, numéro de série, numéro d'inventaire, adresse mac, etc.
- Saisit ces informations dans un fichier de Type « csv ».

La liste complète est communiquée lors de la mise en place de l'inventaire via une fiche d'inventaire.

Le Titulaire assure la mise à jour des documents dans un outil de type « wiki » (ou autre) sur le périmètre d'activité de la prestation.

Nota Bene : Les Services A et B sont conjointement responsables de la mise à jour et de la bonne tenue du parc matériel et immatériel (licences, logiciels libres, etc.), que ce soit pour les achats de licences, pour l'affectation du matériel ou pour la remise en stock de la base logicielle. Cela permet notamment de suivre le taux d'équipements des différentes équipes et d'anticiper les commandes de renouvellement de matériel. L'inventaire annuel permet notamment de faire une analyse des écarts entre le déclaratif dans la base et la réalité sur site. Un état des lieux détaillé ainsi qu'un plan d'amélioration est demandé par le Ministère.

Le candidat précise dans sa réponse l'organisation et la méthodologie qu'il préconise, ainsi que les prérequis nécessaires pour mener à bien cette activité.

4.3 SERVICE C : PILOTAGE

4.3.1 Périmètre de service

La gouvernance a pour objectif, pour le Ministère mais également pour le Titulaire, d'assurer une adéquation permanente et durable entre les services fournis et les attentes du ministère de la Culture.

Les processus de pilotage doivent plus particulièrement permettre au Ministère, avec l'appui du Titulaire :

- De disposer d'une visibilité permanente sur la qualité des services et leurs coûts, afin de prendre les bonnes décisions et d'anticiper sur les besoins et les problèmes à venir.
- D'identifier et de rendre possibles les modifications permettant au contrat de rester à court, moyen et long terme en cohérence avec les besoins du Ministère.

Le pilotage des actes par le Titulaire a pour but d'assister le Ministère dans la réalisation des objectifs suivants :

- Respect des engagements de services contractualisés.
- Respect des critères de qualité dans la résolution des incidents et des problèmes ainsi que dans le traitement des interventions (respect des délais fixés, qualité technique attendue).

Le pilotage vise également à maintenir un degré de compétence technique et fonctionnel adéquat, et procède aux transferts de compétences éventuellement nécessaires au maintien de ces compétences.

Le responsable opérationnel assurant le pilotage global de la prestation doit pouvoir se déplacer régulièrement dans les locaux du Ministère et/ou accueillir des responsables du Ministère, à sa demande, sur le site de réalisation de la prestation du Service A.

Localisation de l'équipe de pilotage :

- Le Delivery Manager est sur site aux Bons-Enfants : 182, rue Saint-Honoré 75001 Paris (Service B). Il peut avoir un relai sur le site du centre de services externalisé en charge du service A.

Heures d'ouverture du service :

- Du lundi au vendredi (hors jour fériés) de 8h30 à 18h30

Nota bene : La plage horaire où la présence d'un responsable d'équipe est demandée est de 8h30 à 18h30.

Dans la mesure où cette plage horaire est supérieure au temps légal hebdomadaire de travail, le Titulaire doit mettre en place une procédure de remplacement sur la période journalière pour avoir en continu un interlocuteur privilégié auquel s'adresse la gouvernance du Ministère.

Par exemple sur le créneau horaire 8h30 à 9h30, 17h à 18h30 voire pendant la pause méridienne en cas d'incident, prévoir un remplacement par une personne de capacité technique et décisionnelle équivalente ou supérieure.

Le candidat précise dans son offre l'organisation qu'il met en place pour répondre efficacement à la demande du Ministère, en particulier le pilotage qui est mis en place avec une partie de son équipe en Centre de Services externalisé (service A) et une partie de son équipe sur site des Bons-Enfants au Ministère (Service B).

ACCESSIBILITE DES INTERVENANTS

Il est indispensable que le Ministère ait accès aux intervenants du Titulaire (responsable d'équipe et techniciens) par téléphone :

- Numéros de téléphone communiqués dès la réunion de lancement/d'initialisation du marché.
- Les numéros sont des numéros de lignes directes, non surtaxés.
- Il peut s'agir de lignes fixes et/ou mobiles.
- Les numéros communiqués ne sont pas transmis à des tiers. Ils ne servent que dans le cadre de la bonne exécution des prestations.

4.3.2 Description des services attendus

Ce service comprend les prestations suivantes (liste non-exhaustive) :

PILOTAGE COORDINATION ET SUIVI

DCE MODERNISATION DE LA CHAÎNE DE SUPPORT NUMERIQUE – 2026

- Pilotage de la prestation et de l'ensemble des activités,
- Supervision des ressources,
- Production des indicateurs liés à la prestation,
- Coordination des groupes supports internes au Titulaire et externes (Ministère ou Titulaires tiers),
- Élaboration et communication des informations de pilotage,
- Identification et information des risques (superposition de projets, etc.),
- Rédaction des comptes-rendus des réunions,
- Analyse des indicateurs hebdomadaires et mensuels et des causes de non-atteintes des objectifs,
- Proposition de plans d'action d'améliorations,

CONTROLE ET QUALITE

- 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, etc.),
- Validation et accessibilité du référentiel documentaire (consignes, modes opératoires, etc.),
- Suivi de l'efficacité des processus (Gestion des incidents), participation aux revues annuelles de processus, et proposition d'améliorations le cas échéant,
- Contrôle qualité des indicateurs,
- Réalisation des tableaux de bord opérationnels (rapport d'activités, volumétries des incidents et des demandes saisis, résolus et en cours, incidents majeurs, indicateurs contractuels, etc.),
- Suivi des escalades avec analyse et contrôle de la qualité des informations transmises dans les dossiers (tickets) d'incidents et de demandes.

ASSISTANCE ET COMMUNICATION

- Fourniture d'une remontée d'alertes pertinentes,
- Mise à jour du journal des événements (incidents de masse, événements majeurs, dates de début et fin et statut),
- Assistance téléphonique aux équipes du Ministère (avancement de résolution des incidents, etc.),
- Communication globale auprès des utilisateurs sur les services fournis par le Titulaire,
 - Planifiée (exemple : déménagement)
 - Prioritaire et hiérarchique en cas d'incident grave ou majeur avec point d'avancement

GESTIONNAIRE DES INCIDENTS

- Réduction du délai moyen de résolution des sollicitations tous groupes confondus grâce aux relances effectuées par le CSU

Nota bene : la gestion des relances est une activité clé du CSU. Une relance de tous les tickets ouverts au CSU toutes les 24H est demandée à minima pour les P0 et P1 (incidents ou demandes), quel que soit le groupe et le niveau de support où a été affecté le ticket (voir en annexe 2 le tableau des indicateurs et matrice des priorités).

- Augmentation de la satisfaction utilisateur par l'analyse des enquêtes de satisfaction et la réponse appropriée aux insatisfactions ;
- Déploiement d'une culture d'engagement sur l'ensemble de la chaîne de support ("Tour de Contrôle")
- Etablissement d'une matrice d'escalade identifiant clairement les acteurs et leurs contacts pour tous les groupes de support ;
- Communication sur incidents (incidents majeurs) ;
- Signalement des risques identifiés ;
- Travail en partenariat avec le gestionnaire de la connaissance concernant la documentation des tickets d'incidents ;
- Gestion des problèmes (ITIL).

Cette fonction est occupée par une ressource dédiée ou semi-dédiée à la prestation (UO-C3-1 ou UO-C3-0.5 dans l'annexe financière).

Il est attendu du Titulaire qu'il propose un ou plusieurs indicateurs pour contrôler l'efficacité de la Tour de Contrôle et de l'Incident Management sur les activités listées ci-dessus. Deux indicateurs sont prévus en annexe

2 (AIT-13 et PLMT-01) pour contrôler l'activité sur ces 2 services mais le Titulaire peut proposer un seul indicateur combiné, ou faire d'autres propositions.

GESTION DE LA CONNAISSANCE – RUN DE L'EXISTANT

- Analyse de l'existant, cartographie des périmètres couverts par la documentation et préconisations
- Mise à jour de la base documentaire existante (Indicateur PIL-05 dans l'annexe 2)
- Si nécessaire, aide à la migration de la connaissance vers ou depuis une ou plusieurs bases identifiées par le Ministère (copie ou réécriture des fiches de la connaissance au bon format)
- Maintien à jour de la documentation qualité des documents du Titulaire (plan d'assurance qualité, manuel qualité de services, livret d'accueil, etc.),
- 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, etc.),
- Enrichissement de la base de connaissance en collaboration avec les intervenants de la chaîne de support (shift to the left),
- Proposition de nouvelles offres de services ou de nouveaux articles de connaissance à intégrer dans les FAQ, arbres de résolution et processus de connaissance,
- Contrôle de l'accessibilité de l'information,
- Garant du maintien du niveau de compétences global des équipes du Titulaire.

Cette fonction est occupée par une ressource dédiée au démarrage de la prestation (UO-C2-1)

GESTION DE LA CONNAISSANCE – RUN CIBLE

A ces activités de base peut se rajouter un besoin additionnel de capitalisation et de gestion de la connaissance suite à l'amélioration de l'outillage (UO-C2-1 ou UO-C2-0.5). Cela prévoit la formalisation de la connaissance dans des outils dédiés :

- Arbres de résolution à destination du CSU
- Robot d'assistance (« chatbot ») à destination des utilisateurs
- Solution d'auto-dépannage (« self help ») accessible via un portail ou une autre plateforme à destination des utilisateurs.

Il est attendu pour chacun de ces outils :

- Identification de la problématique à formaliser (top 10 des sollicitations, problématiques récurrentes, etc.)
- Identification de la connaissance déjà existante (fiches, FAQ, etc.)
- Vérification de l'exhaustivité du contenu de la connaissance déjà existante
- Vérification de la pertinence du contenu de la connaissance déjà existante
- Création de nouvelles fiches si la connaissance existante n'est pas adéquate
- Mise au format adéquat
- Test auprès d'une population cible
- Correction et amélioration au fil de l'eau

La mise en place de cette UO s'accompagne d'un reporting sur le taux d'utilisation de chacun de ces outils.

Le candidat précise dans sa réponse s'il peut mettre à la disposition du Ministère un ensemble d'arbres de résolution ou des fiches de connaissances sur des problématiques bureautiques et applicatifs standards sur lesquels il capitalise. La mise à disposition d'une bibliothèque « clé en main » d'arbres de connaissances réutilisables par le Ministère sur des sujets standards est attendue dès la phase de transition.

Nota Bene: L'activation de cette UO n'est pas forcément nécessaire, si la gestion quotidienne de la connaissance se stabilise ; **un déport d'activité sur le nouvel outillage est alors envisagé sans coût additionnel pour le Ministère.**

Lors de la mise en place du "run cible" avec un outillage innovant pour restituer la connaissance, aucun projet de type "big bang" n'est nécessaire. L'enrichissement des arbres et des modèles de connaissance se fait de manière progressive, au fil de l'eau

Le candidat intègre en annexe de sa réponse des exemples de fiches de connaissance ou d'arbres de résolution.

EXTENSION DE PERIMETRE TECHNIQUE

Dans le cadre de ce marché, une extension de périmètre technique peut être demandée, essentiellement dans le cadre du déploiement d'une nouvelle application spécifique **majeure**. Le Titulaire a à sa charge la vérification de la viabilité des informations, la mise à jour des outils, des processus, des procédures et de la diffusion de la connaissance auprès de ses équipes. Cette extension de périmètre est déclenchée sur demande écrite du Ministère uniquement et ne peut, en aucun cas être activée lors de la mise à jour et des ajustements nécessaires à effectuer au cours du service régulier des prestations (UO-A1 à A5, UO-B1, UO-C1 à UO-C3). Cette UO additionnelle représente habituellement 2 à 3 jours de charge (UO-PC2).

Le candidat détaille sa méthodologie en cas d'extension de périmètre

REPORTING – INDICATEURS - TABLEAUX DE BORD

Le Titulaire élabore des tableaux de bord visant à mettre en exergue, à l'aide des indicateurs préalablement définis (convention de service), les écarts par rapport aux attendus, en termes de délais et qualité des interventions.

Le Ministère retient deux types d'indicateurs pour piloter les prestations :

- Des **indicateurs contractuels (SLA)** qui rendent compte des résultats obtenus par rapport aux objectifs définis ; ils permettent de constater les manquements et de les sanctionner au travers de pénalités,
- Des **indicateurs de qualité (KPI)**, d'activité, de progrès et d'évolution qui rendent compte :
 - du professionnalisme du Titulaire,
 - du volume et de la nature des prestations réalisées,
 - de la mesure de la qualité des escalades de dossiers aux équipes niveau 2,
 - du progrès effectué par le Titulaire,

Ces indicateurs complètent la base du retour d'expérience concernant le Titulaire et doivent permettre de mieux maîtriser les activités confiées et en faciliter l'analyse ainsi que la recherche de l'amélioration continue.

Le Titulaire gère les indicateurs décrits dans la convention de service et propose les indicateurs supplémentaires qu'il peut être amené à mettre en place dans le cadre des processus dont il a la charge.

Le Titulaire s'engage à produire de manière hebdomadaire et mensuelle les tableaux de bord des indicateurs et des écarts par rapport aux objectifs, ainsi qu'une historisation de ces indicateurs permettant la mesure de l'évolution de la prestation. Il doit fournir une analyse pertinente de ces tableaux de bord permettant la définition de plans d'action qui sont validés en comité de pilotage. L'analyse doit être détaillée, argumentée, factuelle, et proposer des pistes d'amélioration si besoin.

AMELIORATION CONTINUE

Le Titulaire s'engage sur une stratégie d'amélioration continue afin de corriger les dysfonctionnements éventuels et d'améliorer la qualité et la rapidité des interventions, dans l'optique d'améliorer l'expérience utilisateur.

Le Titulaire peut reprendre les propositions ci-dessous ou en proposer d'autres.

Amélioration par la mise à disposition de la connaissance

Mise en place d'une démarche de « mise à disposition de la connaissance » (Shift to the left) visant à récupérer la connaissance des autres niveaux de support. Le présent marché ne concerne pas l'outillage (arbres de résolution) mais l'alimentation des arbres, des fiches de résolution et des tutoriels.

Amélioration par l'outillage

L'outillage porté par l'ITSM ainsi que la mise en place technique d'un robot d'assistance (« chatbot ») ou d'un auto-dépannage (self help/ reset de mot de passe) dépend d'un autre marché. Cependant, l'alimentation de ces outils orienté « connaissance » fait l'objet du présent marché « Chaîne de support » en tant qu'UO additionnelle. Il appartient notamment au Titulaire d'alimenter le chatbot et/ou le selfhelp à destination des utilisateurs finaux ainsi que les arbres de résolution à destination du CSU sur la connaissance bureautique dont il dispose.

Amélioration par la supervision

Mise en place d'un système d'écoute et de coaching des appels reçus à l'AIT afin de s'assurer que les fondamentaux sont assimilés par les ressources du Titulaire et que la qualité d'accueil est optimale. Cela permet également d'accompagner les nouvelles recrues lors de la prise d'appel.

Amélioration par l'échantillonnage

Mise en place d'un contrôle qualité permettant d'identifier des non-conformités et corriger les écarts pour éviter qu'ils ne se renouvellent. Ce contrôle qualité des dossiers est effectué de façon aléatoire par la gouvernance du Titulaire et fait l'objet d'un état des lieux hebdomadaire.

Plan de progrès

Le plan de progrès est un outil permettant de proposer les meilleures pratiques permettant une réduction des coûts et une amélioration du service. L'expertise et le devoir de conseil du Titulaire lui permettent d'alimenter ce plan de progrès afin de conseiller le Ministère sur les meilleures pratiques du marché. Il est présenté lors du comité innovation/amélioration continue et le résultat de ces actions est constaté en comité opérationnel hebdomadaire.

Audit de la prestation

Mise en place d'un audit basé sur la qualité opérationnelle de la prestation qui permet de s'assurer que les prestations s'orientent vers la satisfaction client et l'amélioration continue. L'audit est effectué par une autre équipe interne du Titulaire (par exemple de son département qualité) et ce tous les ans. Un rapport mettant en évidence les points d'amélioration est alors produit et discuté en COPIL ou lors d'une réunion spécifique.

Enquêtes de satisfaction

L'envoi automatique des enquêtes de satisfaction à chaud générées par l'outil ITSM pour les populations ayant le temps d'y répondre permet d'avoir une idée précise de la perception des utilisateurs et permet d'identifier des axes d'amélioration de la prestation. Une analyse des verbatims est demandée et partagée lors des comités d'innovation/amélioration continue ou lors des COPILS.

Cette amélioration continue permet d'obtenir des gains de productivité figurant dans l'annexe financière (lignes en violet); ces gains résultent directement des efforts d'améliorations du Titulaire et des actions mises en place pour arriver aux objectifs suivants :

- **Diminution des incidents**
- **Amélioration des temps de traitement des tickets**
- **Augmentation du pourcentage des tickets traités par le CSU**

INNOVATION

Le répondant a la possibilité de proposer des **Prestations Supplémentaires Eventuelles – Solutions Techniques innovantes** pour chacun des 3 services (onglet "PSE" du BPU).

Le Ministère anticipe une innovation centrée sur l'anticipation des besoins utilisateurs, grâce à l'IA prédictive et à l'analyse proactive des incidents. L'intégration de solutions d'automatisation intelligente, combinée à une gouvernance agile et orientée expérience utilisateur, permet d'accroître significativement la qualité de service tout en réduisant les coûts opérationnels. Des approches comme le support contextuel en temps réel, les agents virtuels augmentés, et la personnalisation des interactions sont des leviers majeurs de transformation.

Ces innovations déjà venues ou à venir sur le marché peuvent être déployées sur le Ministère au cours des 4+1+1 années de la prestation ; ces innovations sont adossées à des gains de productivités spécifiques (lignes roses). L'ensemble des PSE n'est pas soumis à notation dans le cadre du marché.

COMITOLOGIE

Il est attendu de la part du Titulaire les comités suivants :

Point météo

1x point météo quotidien avec envoi d'une météo selon un format défini par le Ministère

Comité opérationnel

1 x Comité opérationnel hebdomadaire

- Suivi des tickets P1, hors SLA, complexes, etc.
- Etat du backlog et alertes spécifiques
- Suivi des plans d’actions opérationnels
- Mesure de l’efficacité des actions d’amélioration continue et d’innovation

Livrable : support de présentation ou listing de tickets, plan d’actions, etc.

Comités tactiques

1 x Comité de pilotage mensuel :

- Suivi de l’activité mensuelle (incidents majeurs/post-mortem/plans d’actions, ...)
- Validation des indicateurs mensuels
- Aspects contractuels et financiers

Livrables : support de présentation Powerpoint et compte-rendu de réunion

1 x Comité innovation / amélioration continue tous les 3 mois :

- Définition des éléments d’amélioration continue / transformation en mode projet
- Mise en place d’un planning avec jalons (détail et mesure des actions, suivi des résultats attendus, définition des livrables)

Livrables : support de présentation PowerPoint et compte-rendu de réunion

Comité stratégique

1 x comité stratégique annuel

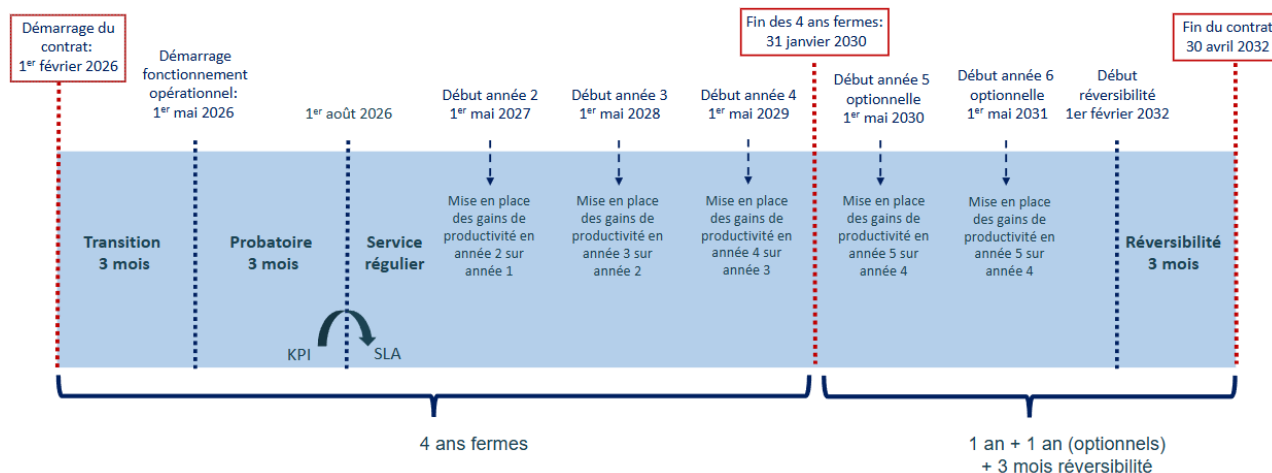
- Revue annuelle du marché
- Décision et orientation stratégique, démarche de transformation du marché
- Présentation du rapport annuel RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), incluant la mise à jour annuelle de l’empreinte carbone des services fournie par le Soumissionnaire, ainsi que les plans d’action pour réduire cette empreinte.

Livrables : support de présentation Powerpoint et compte-rendu de réunion

5. DEROULEMENT DES PRESTATIONS

Le Titulaire du marché suit le cycle de vie illustré ci-dessous.

La date de démarrage est le 1er février 2026. Le marché est conclu pour 6 ans (4 ans fermes + 2 ans optionnels) et 3 mois de réversibilité.



Nota bene :

- Début année contractuelle au 1er février de chaque année
- Début année opérationnelle au 1er mai de chaque année (avec application des nouveaux prix issus des gains de productivité et démarrage des indicateurs. Un indicateur trimestriel est donc calculé de mai à juillet).

Le schéma est agrandi en annexe 1.

5.1 Phase de transition

Pendant la phase de transition, le Titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des tâches et services décrits dans son Plan de Transition.

Le Titulaire s'approprie et monte en compétence et en charge sur le périmètre confié, et entreprend toutes les actions nécessaires à la fourniture des prestations. Pour ce faire, il fournit, après analyse de l'existant, un plan de transition qui précise (liste non exhaustive) :

- La mise en place de l'organisation et de la gouvernance conforme à sa proposition,
- Le planning de transition,
- La mise en œuvre des outils du Titulaire s'il y a lieu,
- Le plan de montée en charge et la stratégie associée,
- Le plan de formation,
- L'initialisation et/ou mise à jour des documents contractuels (Plan de Réversibilité, Plan d'Assurance Qualité, Convention de Service, Kit d'Intégration, etc.)
- Les modalités d'évaluation de la bonne fin de la phase de transition.

La fin de la phase de transition constitue la date ultime à laquelle l'ensemble des tâches et livrables prévus au Plan de Transition doivent avoir été exécutés par le Titulaire et vérifiés/validés par le Ministère.

Les livrables suivants doivent être livrés en version finale et soumis au Ministère pour approbation :

- Plan d'Assurance Qualité v1,
- Plan d'Assurance Sécurité v1,
- Convention de Service v1.

Les livrables suivants doivent avoir été initiés :

- Plan de Réversibilité v0.
- Kit d'Intégration des nouveaux entrants du Titulaire sur la prestation du Ministère v0.

Le candidat fournit dans sa réponse un plan de transition, une convention de services v0 et un PAQ v0 expliquant la démarche/méthode qu'il propose pour la phase de mise en œuvre ainsi que les prérequis associés (les éléments indispensables pour la mener) et il explicite comment il s'assure de sa prise d'autonomie et comment il détermine la bonne fin de cette phase. Il propose un premier planning de transition.

La durée de la phase de transition ne doit pas excéder trois (3) mois calendaires.

La phase de transition est finalisée par la signature d'un procès-verbal avec réserves éventuelles entre le Ministère et le Titulaire listant l'ensemble des éléments constitutifs de la transition et prenant acte du démarrage du service régulier.

Les réserves font l'objet d'un suivi précis en COPIL jusqu'à leur levée complète.

5.2 Phase de fonctionnement opérationnel

Elle est constituée de 3 phases pendant lesquelles le service est rendu de façon nominale.

- Phase probatoire
- Phase de service régulier
- Phase de réversibilité

5.2.1 Phase probatoire

Pendant la phase probatoire, le Titulaire réalise les prestations sur le périmètre dans les conditions réelles de service. Il teste les Niveaux de Service prévus dans la Convention de Service.

Pendant cette période, bien que les objectifs de Services (SLA) restent la cible et que leur mesure soit impérative, le système de pénalités prévu au marché ne s'applique pas.

La durée de cette phase est de trois (3) mois. Le Ministère se réserve le droit de prolonger la phase probatoire entre un et trois mois supplémentaire(s) si les niveaux de service ne sont pas atteints de façon satisfaisante.

Au plus tard à la fin de cette phase, le Titulaire livre et soumet à l'approbation du Ministère dans une version finale :

- Le Plan de Réversibilité v1,
- Le Kit d'Intégration v1.

La fin de la phase probatoire caractérise, de façon explicite, la fin d'une période d'assistance éventuelle du Titulaire sortant.

Si, à l'issue de la phase probatoire initiale ou renouvelée, le Titulaire ne réalise pas les services conformément aux dispositions du marché, le Ministère est en droit de mettre en œuvre la résiliation du marché, dans les conditions prévues au CCAP.

5.2.2 Service régulier

Suite à la validation de l'ensemble des livrables attendus en phase probatoire, le Titulaire entre en phase de Service Régulier. Il réalise l'ensemble des prestations attendues et délivre dans les conditions nominales les services attendus par le Ministère.

Pendant cette période, le Titulaire doit atteindre les objectifs de Services (SLA) sous peine de pénalités.

Enfin, le Titulaire applique et respecte les conditions du PAQ, du PAS et de la Convention de service validés précédemment avec le Ministère.

Au cours de la phase de Service Régulier, le Titulaire et le Ministère peuvent remettre à jour ces documents si nécessaire après décision lors des comités de pilotage.

Nota bene : Le Titulaire s'engage à apurer le backlog restant du Titulaire sortant dans les 3 mois suivant le démarrage de la phase de service régulier.

Aucune application de pénalité n'est appliquée sur le traitement de ces tickets mais un engagement fort de réduction du backlog doit être pris dès le démarrage du contrat.

5.2.3 Réversibilité

La réversibilité des prestations confiées au Titulaire doit être organisée tout au long de l'exécution du marché.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre, pendant toute la durée du marché, tous les moyens matériels, toutes les compétences et expertises, logistiques et autres, nécessaires afin de permettre la reprise de tout ou partie des prestations, dans leur état d'avancement et dans les meilleures conditions.

Le Titulaire peut, si le Ministère en fait la demande, assurer, selon les modalités définies dans le Plan de Réversibilité, la réversibilité des prestations afin de permettre au Ministère ou à tout tiers de son choix de reprendre, dans les meilleures conditions, l'exécution des Prestations.

Le Titulaire établit la version initiale du Plan de Réversibilité et en propose les mises à jour nécessaires, conformément aux présentes Conditions Particulières. Une proposition de plan type de réversibilité est jointe au PAQ.

Le Plan de Réversibilité est revu annuellement en Comité de Pilotage ou, le cas échéant à la demande du Ministère, afin de vérifier que tous les éléments nécessaires à la réversibilité sont bien prévus dans le plan, disponibles sur site et à jour, et que les règles associées sont correctement suivies.

Le processus de réversibilité est destiné à accompagner une nouvelle phase de transition ou de reprise ; il est en quelque sorte le symétrique de ce dernier.

La réversibilité est mise en œuvre dès commande par le Ministère de l'unité d'œuvre UO-PR1 « Réversibilité totale ».

La durée de la phase de réversibilité ne doit pas excéder 3 mois calendaires.

Dès le début de la période de réversibilité, le Titulaire sortant :

- Réalise un inventaire exhaustif de la documentation, des outils, du matériel et des méthodologies,
- Remet spontanément au Ministère tous les documents, études, analyses, programmes et tous autres livrables, quels qu'en soient la forme, le contenu et l'état d'achèvement, que le Titulaire a réalisés ou développés en tout ou partie dans le cadre des Prestations et pas encore remis,
- Restitue au Ministère tous les documents, données et matériel reçus de lui,
- Apporte au Ministère, ou à tout tiers désigné par celui-ci, son assistance technique pour faciliter la reprise des Prestations concernées, conformément au Plan de Réversibilité,
- Transfère ses compétences sur les solutions, normes et méthodes mises en œuvre,
- S'engage à effectuer toute prestation supplémentaire qu'il aura établie dans son plan de réversibilité : communication, session de formation, accompagnement en binôme du Titulaire entrant, etc.
- S'engage notamment à maintenir dans la prestation tous les intervenants considérés par le Ministère comme indispensables à la continuité des prestations reprises.

De façon générale, pendant toute la Période de Réversibilité, le Titulaire s'engage à prendre les mesures nécessaires et en son pouvoir afin de maintenir la continuité de service entre ses prestations et celles qui leur sont substituées, sans dégradation des Niveaux de Service. Si les opérations de réversibilité sont susceptibles d'affecter les Niveaux de Service, il appartient au Titulaire de le notifier au Ministère et de lui proposer des solutions et moyens à mettre en œuvre.

Lorsque tous les livrables et éléments indiqués ci-dessus ont été remis au Ministère et lorsque les prestations sont complètement achevées, le service ayant été repris à sa satisfaction par le Ministère ou son délégué, les parties signent un procès-verbal prononçant la fin de la période de réversibilité.

Le candidat détaille la méthodologie mise en œuvre ainsi que les prérequis, entrées nécessaires et la charge prévisionnelle induite pour la mise en œuvre de la phase de réversibilité sur l'ensemble du périmètre.

6. ELEMENTS DE VOLUMETRIE

Les volumétries présentées dans ce paragraphe sont données à titre purement indicatif et ne représentent en aucun cas un engagement de volume de la part du Ministère.

6.1 Pour le Service A (AIT)

	2024											
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Appel Présenté	2047	2391	2225	2892	2455	3252	2994	1426	2347	2977	2155	1911
Appel Servis	1929	2094	2055	2339	1817	2527	2165	1186	2089	2665	1930	1677
Ticket Ouvert	2230	2388	2262	2391	1979	2653	2502	1464	2363	2682	2030	1705

	2025		
	Janvier	Février	Mars
Appel Présenté	2610	1902	2195
Appel Servis	2329	1736	1861
Ticket Ouvert	2142	1690	1803

Volumétrie de tickets ouverts depuis janvier 2024 ci-dessus.

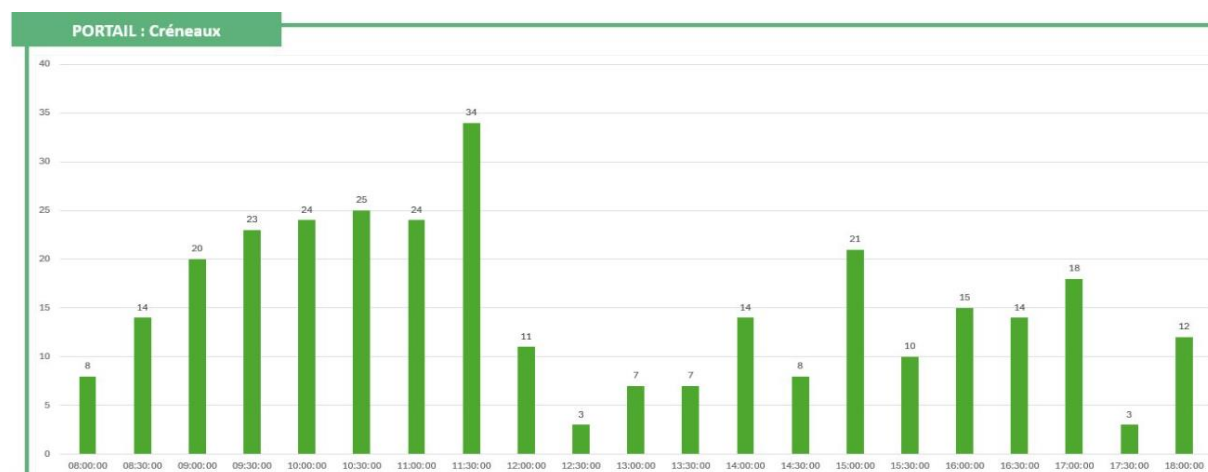
Les métriques ci-dessous sont une estimation permettant de chiffrer la prestation et n'engagent pas le Ministère :

En moyenne, 68 % des appels sont passés entre 9h et 11h30 et entre 14h et 16h30.

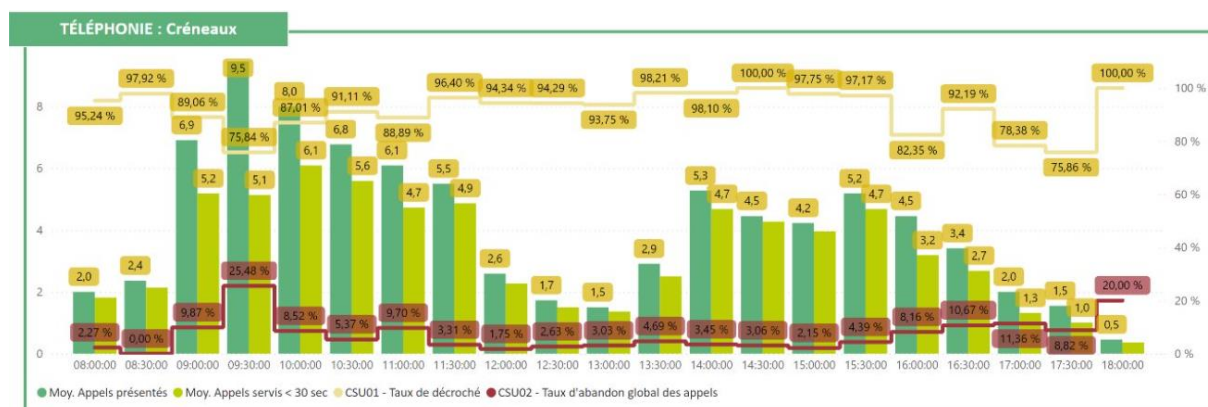
La durée actuelle moyenne de communication est la suivante : de l'ordre de 7 minutes

Le taux de résolution du Centre de services et de support téléphonique (Service Desk) est de :

- 55 % des dossiers incidents sur l'ensemble du périmètre (tous les appels confondus).
- 40 % des dossiers incidents résolus en moins de 15 min.



Éléments de volumétrie : nombre de sollicitations au service desk sur le portail en décembre 2024



6.2 Pour le Service B (Proximité, Logistique, Maintenance et Téléphonie)

DCE MODERNISATION DE LA CHAÎNE DE SUPPORT NUMERIQUE – 2026

- Durée moyenne d'intervention pour un changement de poste : 1h30 à 4H
- Dans le cadre de la dotation (remplacement poste trop vieux par un nouveau poste) : environ 20 postes par semaine.

NB : les informations étant stockées en dur sur chaque poste, la récupération des données est opérée directement à partir du poste physique.

- Données annuelles sur les mouvements réalisés par le support de proximité :

Mouvements	2022	2023	2024	2025 (au 30 avril)
Installations d'agents	402	446	433	170
Déménagements d'agents	230	185	290	81
Départs d'agents et Récupérations de PC	371	372	360	119
Total	1003	1003	1083	370

ESTIMATION DU NOMBRE D'INTERVENTIONS PAR JOUR (PROXIMITE)

Les délais d'exécution sont proposés au Titulaire au fil des besoins en tenant compte des éléments ci-après.

Les éléments inscrits dans le tableau ci-dessous sont établis sur la base d'une journée d'intervention et par intervenant :

Prestations	Quantité estimée/jour d'intervention
Installation de stations de travail dans le cadre d'un renouvellement de poste	3 stations
Installation de stations de travail / téléphone dans le cadre d'un accroissement de parc	5 stations
Installation d'imprimantes ou de scanners en réseau	6 matériels
Installation d'applications métier ou bureautiques spécifiques	15 applications
Inventaire de parc bureautique	170 éléments de configuration

Il est entendu que ces délais soient adaptés de commun accord, entre le Titulaire et le Ministère.

Nota bene : 17% du parc est renouvelé tous les ans. Cependant, beaucoup de portables ont été installés en 2020 et 2021 lors de la crise de la Covid, **il devrait donc y avoir plus de renouvellement ces 2 prochaines années.**

VOLUMETRIE SUR LE MATERIEL

- Postes de travail en termes d'achat :
Le tableau ci-dessous représente les achats annuels effectués sur les 3 éléments fondamentaux du poste de travail : poste, écran et station d'accueil. Le matériel a une durée de vie de 6 ans, . Ainsi, le parc portable de 2021 est opérationnel. Par ailleurs, ce tableau permet aussi de visualiser la volumétrie du matériel sous garantie (sous garantie 5 ans constructeur ou distributeur).

DCE MODERNISATION DE LA CHAÎNE DE SUPPORT NUMERIQUE – 2026

Achat AC+SCN	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 (au 30 avril)
Poste fixe	0	846	100	0	250	30	595
Poste fixe spécifique	0	0	8	62	0	4	0
Poste portable spécifique	14	74	0	10	15	17	2
Portable et station d'accueil	0	1323	1100	170	183	750	300
Écrans	230	400	304	450	25	200	200

Focus sur les types matériels utilisés en Administration Centrale et SCN (2021-2025)

Nombre de Modèle	Information	Étiquettes de colonnes					
		UC20	UC21	UC22	UC23	UC24	UC25
Étiquettes de lignes		Total général					
Apple, Inc.							
MacBookAir	Portable Spécifique	6		2			2
Dell Inc.							
XPS 8940	Fixe Spécifique		5				5
Précision 3650	Fixe Spécifique		2	62			64
Précision 3660	Fixe Spécifique					1	1
Précision 7760	Portable Spécifique			8			8
Précision 7780	Portable Spécifique					15	15
Précision 7820	Fixe Spécifique		1				1
Précision 5470	Portable Spécifique				15		15
Précision 5300	Portable	823					
Précision 5500	Portable Spécifique	61					
Hewlett-Packard							
HP ProDesk 405 G4	Fixe		100				100
HP 400 G7 MT	Fixe				250		250
HP ElitBook 840 G11	Portable Spécifique					1	1
HP ElitBook	G4	7					
HP Pro Mini 400 G9	Fixe						595
Lenovo							
X13	Portable	500	1100	170	183		1453
L13	Portable					750	750
TS P360	Fixe Spécifique					2	2
M70Q	Fixe					30	30
P3 Tower	Fixe Spécifique					1	1
E16	Portable Spécifique					1	1
L14	Portable						300
L16	Portable Spécifique						2
Ecran							
Acer	22"		300	450			750
AOC	27" et 24"		4		25		29
Philips	22"					100	100
Iiyama	21,5"					100	100
Lenovo	22"						200
Total général		1397	1512	692	473	1001	1097

- Le parc imprimante a drastiquement baissé avec la mise en place des copieurs multi-fonctions. (113 CMF). Il est aujourd'hui de 169 machines, essentiellement réparti au bureau du Cabinet et sur le site des Bons-Enfants. Il faut noter que la maintenance matérielle des moyens d'impression est réalisée par le détenteur du marché d'impression.

TELEPHONIE & VISIO

Des éléments de volumétrie et de configuration concernant la téléphonie et la visio sont communiqués au chapitre 4.2.1.7 "Environnement technique de l'infrastructure téléphonique et réseau de l'administration centrale " ainsi qu'en annexe 8, 9, 10 et 11.

7. NIVEAUX DE SERVICE

Les niveaux de priorité résultent de la combinaison des niveaux d'urgence et d'impact comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Priorité		Impact		
		Critique	Majeur	Modéré
Urgence	Sévère	P0	P1	P2
	Élevée	P1	P2	P3
	Moyenne	P2	P3	P3

Certains utilisateurs (directeurs, assistantes, etc.) ont la caractéristique « VIP ». Cette notion doit impliquer une attention particulière en termes d'accueil et dans l'urgence du traitement et de l'escalade. La priorité de l'incident ou de la demande est fixée directement à P0.

NOTION D'IMPACT

La notion d'impact d'un incident permet de déterminer le niveau de gravité d'un incident et donc la priorité de traitement de ce dernier.

Les niveaux d'impact définis sont les suivants :

- Critique : « Incident entraînant une complète interruption de service pour tous les utilisateurs et ayant un impact direct sur l'activité du Ministère ».
- Majeur : « Incident entraînant une complète interruption de services pour un groupe d'utilisateurs ou une dégradation de service pour tous les utilisateurs ».
- Modéré : « Incident entraînant seulement une dégradation modérée de service pour les utilisateurs (aucune interruption de service) ».

NOTION D'URGENCE

L'urgence correspond à l'importance de la résolution de l'incident ou du traitement de la demande en regard de ses date et heure d'occurrence.

Les niveaux d'urgence définis sont les suivants :

- Sévère : « Service complètement indisponible ou rupture imminente du niveau de service requis ».
- Élevée : « Service indisponible sur un environnement sensible influant sur la possibilité de mener à bien des activités métiers ou diminution des performances du service ».
- Moyenne : « Service partiellement disponible » ou « Incident sur un environnement non sensible ou un seul utilisateur affecté par l'incident ».

La matrice de priorité est détaillée dans l'onglet « matrice de priorités » de l'annexe « tableau des indicateurs ».

PRIORISATION ET PRISE EN COMPTE DES SOLLICITATIONS

L'attribution d'une priorité à un incident ou à une demande détermine l'ordre dans lequel les dossiers doivent être résolus en fonction de leur impact et de leur urgence.

L'impact mesure les répercussions de l'incident sur le service. Il est souvent équivalent à l'importance de la distorsion suscitée par l'incident ou de la non-satisfaction de la demande pour des niveaux de service établis ou prévus.

Une qualification initiale de l'impact est réalisée lors de la saisie du ticket. Cette qualification peut être révisée au fur et à mesure du cycle de traitement de l'incident.

7.1 Niveau de service requis pour le Service A : AIT

Les délais exigés de traitement des incidents et des demandes standards sont indiqués en annexe 2 dans le tableau des indicateurs.

7.2 Niveau de service requis pour le Service B : Proximité, Logistique, Maintenance et Téléphonie

Les délais de résolution sont calculés à partir du moment où l'intervention est affectée au personnel du Titulaire dans l'outil de gestion des incidents.

Les délais exigés de traitement des incidents et des demandes standards sont indiqués en annexe 2 dans le tableau des indicateurs.

7.3 Niveau de service requis pour le Service C : Pilotage

Les niveaux de service demandés pour les activités de pilotage et de gestion de la connaissance sont indiqués en annexe 2 dans le tableau des indicateurs.

Nota Bene : Les niveaux de services contractuels ne s'appliquent pas aux UO additionnelles. Les UO additionnelles ne sont donc pas soumises aux pénalités.

8. MODALITES FINANCIERES

Le candidat est invité à compléter les annexes financières fournies dans le cadre du DCE.

8.1 Service A

Il est demandé au candidat d'indiquer un prix au ticket en fonction du canal de réception de la sollicitation :

- Dossier incident ou assistance ouvert par téléphone ou portail (UO-A1 et A2)
- Dossier demande ouvert par téléphone car non listé dans le catalogue de service (UO-A3)
- Dossier ouvert par chat live (UO-A4 et A5) - ces UO seront activées en cours de marché

Nota Bene:

Les tickets ouverts via le portail sont traités via 4 UO différentes :

- **UO-A1** : Dossier incident ou assistance ouvert via le portail, pris en charge par l'AIT et résolu par le titulaire en Heures Ouvrées (HO). Facturation sur ticket clôturé Incident.
- **UO-A2** : Dossier incident ou assistance ouvert via le portail, pris en charge par l'AIT (c'est à dire requalifié et analysé) puis escaladé par le titulaire en Heures Ouvrées (HO). Facturation sur ticket clôturé. Il doit y avoir une action de qualification et de traitement du ticket pour qu'il entre dans cette catégorie.
- **UO-A3** : Dossier demande ouvert par téléphone car non listée au catalogue de services ou par portail. Pris en charge, une tâche au moins est résolue ou escaladée par le prestataire en Heures Ouvrées (HO). Facturation sur ticket clôturé quelque soit le nombre de tâches réalisées.
- **UO-A3 bis** : Dossier ouvert via le portail, et affecté au service A mais dont les tâches sont directement traitées par d'autres groupes de support (en dehors de l'AIT) - certains tickets peuvent faire l'objet d'une relance par la Tour de Contrôle dans le cadre de la gestion du backlog mais il n'y a pas de facturation sur ce groupe de tickets. **Le montant de cette catégorie de dossier est d'office à 0€ et ne peut être modifié.**

Un dossier peut correspondre à une demande ou à un incident. Une demande peut être constituée d'une ou plusieurs tâches ; un incident n'a pas de tâche pour l'AIT. En effet, à des fins de simplification, le dossier de demande peut être subdivisé en différentes tâches permettant d'escalader ces dernières de façon indépendante à plusieurs groupes de support, le dossier/ticket lui restant toujours à l'AIT.

Quel que soit le nombre de tâches comptabilisées dans le ticket (0 tâche, 1 tâche, 2 tâches, etc.), seule un dossier est facturé selon la logique définie ci-dessus.

8.2 Service B

Il est demandé au candidat d'indiquer un prix global mensuel pour 16 ETP (UO-B1), correspondant à une facturation mensuelle de 16 ressources. En cas de diminution du nombre de ressources constatée au cours du mois, le Ministère se réserve le droit de réviser le montant du forfait.

En cas de nécessité d'augmenter l'équipe sur du long terme, l'UO-BA4 sera activée en fonction du nombre de mois nécessaire.

Il est rappelé que les activités détaillées en 4.2.2 définissent le forfait mensuel du service B, quelle que soit la volumétrie constatée. Le service B a également à sa charge des mini-projets mais cette charge est intégrée dans le dispositif de 16 ETP et ces mini-projets sont pris en charge sans facturation additionnelle.

8.3 Service C

Il est demandé au candidat d'indiquer un prix forfaitaire global mensuel :

UO-C1: pour la gouvernance de la prestation

UO-C2-0.5: pour un gestionnaire de la connaissance à mi-temps

UO-C2-1: pour un gestionnaire de la connaissance à temps plein

UO-C3-0.5: pour un incident manager animant la tour de contrôle à mi-temps

UO-C3-1: pour un incident manager animant la tour de contrôle à temps plein

Le Ministère se réserve le droit de commander le nombre de ressources nécessaires à la prestation en fonction des évolutions du marché. La projection est partagée dans le DQE.

Durant le marché, il est prévu d'avoir à minima 1 ETP portant la gestion de la connaissance et l'incident management, soit 0.5 ETP pour chacune de ces fonctions.

En année 1, il est prévu d'avoir 1 ETP pour la gestion de la connaissance et 1 ETP pour l'incident manager

En année 3, le gestionnaire de connaissance passe à 1.5 en anticipation des évolutions de la connaissance liées à l'intégration de bots conversationnels et l'incident manager descend à 0.5 car les processus et l'animation de la tour de contrôle seront mieux maîtrisés.

Pour autant, il ne s'agit que d'une projection qui sera ajustée aux besoins réels du Ministère.

Il est rappelé que le service C pilote les ressources intervenant en renfort par le biais des UO additionnelles et des PSE

8.4 Gains de Productivité

L'annexe financière intègre la notion de gains de productivité résultant directement des actions d'amélioration continue telle que détaillée au paragraphe 4.3.2:

Le Ministère attend du Titulaire qu'il propose régulièrement des actions ciblées permettant :

- D'industrialiser ou de standardiser des processus afin de réduire les coûts de réalisation des services,
- De minimiser certains coûts en menant des actions ciblées, par exemple en maîtrisant les demandes des utilisateurs ou en automatisant des tâches répétitives,
- De garantir le bon dimensionnement du CSU, à la hausse comme à la baisse

Ces actions ciblées permettent de réaliser des gains de productivité qui se traduiront par une baisse du prix unitaire du ticket (UO-A1 à UO-A5) ou du forfait (UO-B1) en année 2, 3, 4, 5 et 6 (lignes en violet dans l'onglet "2026 - annexe financière").

Il est demandé au candidat d'afficher la remise consentie consécutive aux gains de productivité dans l'annexe financière. **Cette remise fait partie de la notation financière.**

Le nouveau prix est applicable au 1^{er} mai de chaque année.

Nota Bene :

Ces gains de productivité résultant de l'amélioration continue dans l'onglet "2026 - Annexe financière" sont à différencier de ceux figurant dans l'onglet "PSE", à savoir les "Prestations Supplémentaires Eventuelles".

Les gains de productivités des PSE (lignes roses dans l'onglet PSE de la grille financière) sont liés à des gains générés par de l'innovation / outillage spécifique qui peut éventuellement être commandé en cours de marché et qui ont un impact fort notamment sur les coût du service A (par exemple des agents virtuels augmentés pouvant résoudre directement des problématiques utilisateurs sans intervention humaine). Ils sont liés au paragraphe "4.3.2 Innovation".

Gains de productivité du Service A (lignes en violet de l'onglet "2026 – Annexe financière"):

Ils s'appliquent à l'ensemble des canaux, quelle que soit l'année d'activation

- Téléphone (UO-A1, A2 et A3)
- Portail Matrix42 (UO-A1, A2 et A3)
- Chat live (UO-A4 et A5)

Exemple 1 :

Le chat live n'est pas encore activé ; le Titulaire décide d'appliquer 2,5% de gains de productivité sur le Service A entre l'année 1 et l'année 2 du contrat :

- En avril 2027, le prix des tickets des UO A1 à A5 est celui de l'année 1.
- En mai 2027, le prix des tickets des UO A1 à A5 est celui de l'année 2 (soit le prix de l'année 1 moins 2,5%).

Exemple 2 :

DCE MODERNISATION DE LA CHAÎNE DE SUPPORT NUMERIQUE – 2026

Le chat live est activé pour la première fois en 2028 ; le Titulaire décide d'appliquer 2% de gains de productivité sur le Service A entre l'année 3 et l'année 4 du contrat :

- En avril 2029, le prix des tickets des UO A1 à A3 est celui de l'année 3, le prix des UO-A4 et A5 est celui de l'annexe financière au démarrage de la prestation (cellules E21 et E22 de l'onglet "2026 - Annexe financière")
- En mai 2029, le prix des tickets de l'UO A1 à A5 est celui de l'année 4 (soit le prix de l'année 3 moins 2% pour les UO A1 à A3, et le prix des UO A4 et A5 au démarrage de la prestation moins 2%)

Gains de productivité du Service B (lignes en violet de l'onglet "2026 – Annexe financière")

Ils s'appliquent exclusivement sur l'UO-B1 (forfait mensuel global des services de proximité, logistique, maintenance et téléphonie).

Nota Bene :

Il est rappelé que la facturation du service B ne se base pas sur un prix au ticket ; les tickets ouverts par le service B (par exemple au Comptoir du numérique) ne font en aucun cas l'objet d'une facturation additionnelle. Pour autant, ils doivent être enregistrés dans l'ITSM pour être tracés, pilotés et intégrés aux reporting.

9. SECURITE DU SI

A la remise de son offre, le soumissionnaire doit compléter l'**Évaluation de la Sécurité des Fournisseurs et des Partenaires** (annexe 6). Le soumissionnaire répond à chacun des points soulevés dans le document fourni en annexe 6, en expliquant comment il s'engage pour couvrir les exigences si ces dernières sont applicables dans le cadre du présent marché. Les éléments ci-dessous donnent des éclaircissements supplémentaires sur les attendus du Ministère en matière de sécurité.

Le soumissionnaire doit également proposer un **Plan d'Assurance Sécurité (PAS)**. Il peut proposer son propre modèle de PAS ou utiliser le modèle présent en annexe 7 (Modèle Plan d'Assurance Sécurité V2).

Dans tous les cas, le PAS fourni doit respecter la charte du Ministère et être validé par le responsable sécurité (RSSI) du Ministère durant la phase de prise en charge.

Le PAS est un document contractuel, il est joint à l'offre du soumissionnaire lorsque ce dernier a postulé lors de la mise en concurrence.

Le Titulaire est responsable de la rédaction initiale du PAS ainsi que de ses évolutions nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité du donneur d'ordres pendant toute la durée des prestations.

IMPORTANT : étant donné les enjeux de sécurité, la plus grande attention doit être portée à la rédaction du PAS, tant dans sa complétude que dans sa clarté.

➤ Audits de sécurité

Le Ministère doit pouvoir, à tout moment, contrôler que les exigences de sécurité et les engagements pris dans le PAS sont satisfaits par les dispositions prises par le Titulaire. Les audits pourront être réalisés par le Ministère, ou délégués à un tiers. Le contrôle prendra la forme de visites des locaux du Titulaire avec interviews individuelles des membres de ses équipes, accès aux machines mises à la disposition du Titulaire. Cette visite est notifiée au Titulaire 15 jours calendaires avant sa réalisation, sauf en cas d'une intervention urgente du fait, par exemple, de la survenance d'un incident de sécurité à traiter. Dans ce cas, le délai peut être réduit à une journée.

Dans le cadre d'une sous-traitance ou co-traitance, le Ministère doit pouvoir faire des audits de sécurité si nécessaire.

➤ Gestion de la sécurité

Le titulaire détaille dans son offre les moyens qu'il met en œuvre dans le cadre de son processus d'amélioration continue de la sécurité de ses infrastructures. Cette description est structurée selon les quatre étapes de la méthode de gestion de la qualité PDCA (Plan-Do-Check-Act) :

- Phase de préparation ;
- Phase de réalisation ;
- Phase de vérification : il convient de préciser la fréquence ainsi que le périmètre technique et organisationnel des audits réalisés, soit en interne par les équipes du Titulaire, soit par un organisme externe ;
- Phase d'ajustement : mise en place de mesures correctives suite aux insuffisances identifiées lors de la phase de vérification.

➤ Localisation des données

Les lieux d'hébergement des données par le Titulaire ou un de ses sous-traitants doivent satisfaire aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à la protection des données personnelles et au règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD).

Le Titulaire et ses éventuels sous-traitants ou co-traitants doivent communiquer la liste de tous les lieux de stockage de données et le nombre de serveurs (site d'hébergement principal en France, site principal en Europe dans le cadre d'un PRA/PCA, site(s) de secours, etc.). Le Titulaire et ses éventuels sous-traitants ou co-traitants doivent être en mesure de localiser le lieu de stockage des données, en particulier suite à un incident. Le Titulaire doit décrire dans sa réponse les moyens mis en œuvre pour répondre à cette exigence.

➤ Protection antivirale

Le Titulaire précise la politique antivirale appliquée sur son système d'information (postes de travail des exploitants notamment). Il fournit dans son offre une description des solutions anti-virus sur lesquelles se base son service de messagerie (logiciel, version) et décrit les modalités et la fréquence de mise à jour du service.

➤ Mises à jour, correctifs de sécurité

Le Titulaire assure une veille constante et applique les correctifs recommandés par les fournisseurs de solutions matérielles ou logicielles (logiciels système, logiciels applicatifs, logiciels embarqués) sur l'ensemble des matériels dont il a la responsabilité.

En cas d'alerte grave (attaque virale, faille critique) communiquée par le CERT-FR (Computer Emergency Response Team), le correctif doit être déployé sur les infrastructures hébergeant le système du donneur d'ordres (serveurs, pare-feu, etc.). L'organisme doit s'appuyer sur les identifiants CVE (Common Vulnerabilities and Exposures) et sur son environnement pour évaluer la criticité de l'alerte.

Les délais d'application des correctifs sont déterminés en fonction de la criticité de l'alerte :

- **Alerte critique** : 8 heures
- **Alerte importante** : 48 heures
- **Alerte mineure** : 7 jours
- **Alerte sécurité (patch, correctif, mise à jour)** : 48 heures

Si aucun correctif n'est disponible ou si son application est inapplicable, le Titulaire doit suivre les recommandations de l'éditeur ou du CERT-FR pour mettre en place un contournement temporaire. Si ce contournement nécessite la désactivation d'une fonctionnalité essentielle au système, le Titulaire s'engage à proposer des mesures permettant de minimiser les risques liés à l'exploitation de la vulnérabilité.

➤ Sauvegardes, restauration et effacement des données

Le Titulaire doit prendre toutes les mesures qui s'imposent en termes de sauvegarde et de restauration pour se conformer au niveau de service exigé. Le Titulaire doit prendre des mesures permettant de garantir la confidentialité des données :

- confidentialité des flux lors des opérations de sauvegardes ;
- stockage sécurisé des sauvegardes
- procédure d'effacement ou de destruction des supports de stockage de masse.

En cas de sauvegarde externalisée, les sauvegardes doivent être chiffrées avant leur transfert et la clé de chiffrement connue seulement du Titulaire et du donneur d'ordres.

- Le Titulaire doit spécifier si les sauvegardes sont ou non chiffrées, ainsi que les moyens mis en œuvre
- Le Titulaire doit préciser la fréquence de sauvegarde des données
- Le Titulaire doit préciser combien de test de restauration il effectue dans l'année.

➤ Continuité d'activité

Le Titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité du système d'information, conformément aux exigences définies dans la clause relative au niveau de service exigé.

Le Titulaire indique les mesures techniques, organisationnelles, procédurales qu'il s'engage à prendre pour assurer la continuité d'activité du système, ou en cas de sinistre la reprise d'activité conformément aux exigences définies dans la clause sur la convention de service.

➤ Authentification

L'authentification des utilisateurs quel que soit leur rôle est mise en œuvre. Les mots de passe ne seront pas stockés en clair dans le système.

Pour chaque interface d'accès au système, (Interface Homme-Machine, interface entre applications), le Titulaire doit fournir une documentation précisant :

- les mécanismes d'authentification mis en œuvre (protocoles, algorithmes de hachage et de chiffrement utilisés) ;
- la liste exhaustive des comptes d'accès existants ainsi que des rôles et privilèges qui y sont associés. Le principe du « moindre privilège » doit être appliqué.

Les identifiants des comptes d'accès sont nominatifs. L'utilisation d'un même compte par plusieurs personnes n'est pas autorisée sauf si une contrainte le justifiant est acceptée par le donneur d'ordres. Dans ce cas, le Titulaire doit présenter les mesures techniques et/ou organisationnelles pour garantir l'imputabilité.

L'utilisation de mots de passe constructeur ou par défaut est interdite (ces comptes doivent être désactivés, ou les mots de passe changés).

L'utilisation de protocoles dont l'authentification est en clair est interdite.

Les mots de passe doivent satisfaire aux contraintes suivantes (sauf limitation technique) :

- Avoir une longueur minimale de 12 caractères pour un utilisateur (14 pour un administrateur) ;
- Comporter au minimum une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial ;
- Ne pas être vulnérable aux attaques par dictionnaire ;
- Durée de validité limitée à 1 an (6 mois pour un administrateur)

➤ Confidentialité et intégrité des flux

Afin que le dispositif de Prise de Main à Distance présente les garanties suffisantes au regard des risques qu'ils font peser sur le système d'information, une passerelle sécurisée dédiée à ce service est proposée par le Titulaire dans son offre.

Elle doit permettre de répondre aux objectifs de sécurité suivants :

- authentifier la machine distante et la personne en charge du support
- prévenir l'exploitation de vulnérabilités ou de portes dérobées sur ce dispositif
- garantir la confidentialité et l'intégrité des données sur le SI
- assurer une traçabilité de confiance des actions effectuées par le technicien du centre de support
- garantir l'innocuité de la fonction de télémaintenance vis-à-vis du système faisant l'objet du télédiagnostic ainsi que des systèmes connexes
- garantir l'absence de fuite d'informations vers l'extérieur.

Tous les flux d'administration doivent être chiffrés par des procédés fiables (SSH, SSL, Ipsec, etc.), garantissant la confidentialité et l'intégrité des données. De façon générale, tous les flux contenant des informations sensibles et circulant sur un réseau public doivent être chiffrés par des procédés apportant ces mêmes garanties.

Le choix et le dimensionnement des algorithmes cryptographiques doivent être effectués conformément aux règles et recommandations de l'ANSSI en la matière.

Le Titulaire indique l'ensemble des mécanismes et mesures mis en œuvre pour garantir la confidentialité et l'intégrité des flux.

➤ Contrôle et filtrage des flux

Le Titulaire détaille tous les moyens de cloisonnement du réseau mis en place pour limiter au maximum la visibilité et assurer une défense en profondeur, et les différents mécanismes de protection prévus au niveau des équipements pour contrer les attaques classiques sur IP et les protocoles associés.

Seuls les services nécessaires au bon fonctionnement de l'application doivent être activés. Les autres services doivent être désactivés et si possible désinstallés.

➤ Imputabilité, traçabilité

Les informations suivantes doivent être enregistrées :

- entrée en session d'un utilisateur : date, heure, identifiant de l'utilisateur et du terminal ; réussite ou échec de la tentative ;
- actions qui tentent d'exercer des droits d'accès à un objet soumis à l'administration des droits : date, heure, identité de l'utilisateur, nom de l'objet ;
- type de la tentative d'accès, réussite ou échec de la tentative ;
- création/suppression d'un objet soumis à l'administration des droits : date, heure, identifiant de l'utilisateur, nom de l'objet, type de l'action ;
- actions d'utilisateurs autorisés affectant la sécurité de la cible : date, heure, identité de l'utilisateur, type de l'action, nom de l'objet sur lequel porte l'action.

Le Titulaire est tenu de s'assurer qu'une journalisation des accès et des événements (système, Web, etc.) est activée sur tous les équipements dont il a la charge. Une politique de sauvegarde de ces traces doit exister (une durée de sauvegarde d'un an est demandée sur les pare-feux et les serveurs Web).

Le Ministère peut être amené à demander un extrait de ces traces dans le cas d'un incident.

Conditions d'accès à ces journaux :

Le Ministère doit pouvoir avoir accès aux journaux d'événements (réduits éventuellement à un extrait) à sa demande et dans les délais inférieurs à deux jours ouvrés.

Le Titulaire certifie que toutes les informations présentes sur les journaux sont exploitables au regard de l'état de l'art (pas de biais horaire ou biais horaire maîtrisé et documenté, journaux déportés ou copiés sur une autre machine, etc.).

➤ Personnels en charge des prestations

Le Titulaire décrit les moyens organisationnels mis en œuvre pour assurer un cloisonnement et éviter la fuite d'information entre les différents clients dont il a la charge.

➤ Qualifications et expérience dans le domaine de la SSI

Le Titulaire a indiqué dans son offre :

- les qualifications, diplômes ainsi que le niveau d'expérience des personnels retenus pour la réalisation des prestations ;
- la fréquence et le contenu des actions de formation et de sensibilisation des personnels aux enjeux de sécurité.

➤ Exigences de sécurité concernant les personnels extérieurs

Le Titulaire précise les moyens de contrôle mis en œuvre pour s'assurer du respect des exigences de sécurité du donneur d'ordres par ses sous-traitants éventuels, ainsi que des consultants ou techniciens amenés à intervenir dans le cadre du support et de la maintenance sur le système concerné.

➤ Surveillance et contrôle des accès aux locaux

Le Titulaire doit mettre en œuvre un dispositif permettant de réserver l'accès aux locaux hébergeant l'ensemble des machines et postes de travail utilisés aux seules personnes autorisées : filtrage des accès au bâtiment ou aux étages, et filtrage des accès aux salles machines. Il définit les conditions d'accès au service (horaires d'ouverture, cas d'indisponibilité ponctuelle, etc.).

Le Titulaire détaille tous les moyens mis en œuvre afin d'assurer la sécurité des locaux d'hébergement, notamment :

- moyens de surveillance, dispositifs anti-intrusion ;
- contrôle et enregistrement des accès (gardiennage, sas, moyen d'identification, etc.) ;
- protection physique des équipements (verrouillage des baies, etc.).
- Intervention des sociétés de maintenance ou de support

Les intervenants des sociétés assurant la maintenance ou le support technique de solutions doivent être accompagnés par une personne habilitée à intervenir sur le système pendant toute la durée de leur intervention. Si un intervenant a besoin de se connecter au système, il doit utiliser un compte spécifique permettant de garantir l'imputabilité de ses actions.

Le Titulaire présente les mesures techniques et organisationnelles pour empêcher les extractions massives d'information (par exemple : extraction d'une copie de la base de données à partir d'un poste dédié à l'administration).

➤ Utilisation de sous-traitants par le Titulaire

Chaque sous-traitant doit présenter un PAS soumis à validation du Ministère.

Si au cours du marché, le Titulaire signe avec un nouveau sous-traitant qui intervient dans le processus mis en œuvre pour le Ministère, ledit sous-traitant doit, au préalable, fournir au maître d'ouvrage un PAS, à valider par le Ministère.

➤ Mesures de sécurité de protection des données

Le Titulaire doit considérer les données auxquelles il peut avoir accès, à l'occasion de la préparation et de l'exécution du marché, comme confidentielles. Il doit s'assurer du respect de cette clause par son personnel.

Les mesures techniques et organisationnelles doivent être prises pour :

- Assurer la confidentialité et l'intégrité des données présentes sur le système d'information du Ministère,
- Ne pas altérer l'état de ce système d'information et de son infrastructure,
- Ne pas créer d'indisponibilités de ce système d'information.

À l'issue de chaque intervention nécessitant la communication de mots de passe ou de codes numériques au personnel du Titulaire, celui-ci doit inviter l'utilisateur ou le service bénéficiaire de la prestation à changer le mot de passe ou le code numérique en question.

Le Titulaire ne peut divulguer ou modifier les informations auxquelles il a accès dans le cadre du présent marché. Les personnes qui sont autorisées, dans le cadre du présent marché, à accéder aux informations sont individuellement responsables en application des articles 266-13 du code pénal.

Le Titulaire qui, soit avant la notification, soit pendant l'exécution du marché, a reçu communication à titre confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconque, est tenu de maintenir confidentielle cette communication sans qu'il soit besoin d'explicitier systématiquement le caractère confidentiel de cette dernière. Il s'assure de la compétence et de la probité du personnel affecté à la prestation.

Le Titulaire est soumis à un contrôle d'accès dans les locaux du service du numérique où il est autorisé à pénétrer. Cette autorisation est commandée par une carte d'accès. Cette autorisation d'accès ne lui est accordée qu'entre la plage horaire 8h00 – 19h00.

10. LEXIQUE

Ministère : Ministère de la Culture

SNUM : Service du Numérique

CSU : Centre de Support aux Utilisateurs” (= ensemble des 3 services A, B et C)

AIT : Assistance Informatique Téléphonique (Service A)

PLMT : Proximité, Logistique, Maintenance, Téléphonie (Service B)

COINF : Correspondant informatique pour les SCN et en Administration centrale

RI : Responsable informatique des DRAC et DAC

AC : Administration centrale

BE : Site des Bons enfants (AC)

QA : Quadrilatère des archives (AC)

SCN : Service à Compétences nationales,

DRAC : Directions régionales des Affaires Culturelles

DAC : Direction des Affaires Culturelles

UDAP : Services territoriaux de l’architecture et du patrimoine

EP : Établissements Publics

Infrastructures multimédia : comprend la visioconférence, IP-TV, affichage dynamique et tablette de réservation de salle de réunion

LP2I : Ligne de Produit Infrastructure Interne

11. LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Agrandissement des schémas (ci-dessous) (Voir Mise à jour)

Annexe 2 : Tableau des indicateurs et matrice des priorités

Annexe 3 : Socle logiciel bureautique standard

Annexe 4 : Socle logiciel bureautique spécifique

Annexe 5 : Liste des sites du ministère de la Culture

Annexe 6 : Évaluation de la Sécurité des Fournisseurs et des Partenaires

Annexe 7 : Modèle Plan d’Assurance Sécurité V2

Annexe 8 : Configurations Infra réseau

Annexe 9 : Infra MDM MobileIron

Annexe 10 : MOBILES Administration centrale-DRAC-SCN

Annexe 11 : Codec Visio

ANNEXE 1 – Agrandissement des schémas

Organisation du SNUM (paragraphe 3.1).

A	T	U	N	M	Atelier numérique				5
					Nom	Prénoms	Age	Compétences	
					ONALPDET	Clémence	ART	Responsable de l'atelier n°1	1
					BRAS	Marilène	ART	Assistante à la responsable n°1	2
					BALLISSON	Auguste	ART	Développeur	3
					LAUREN	Laure	ART	Assistante à la responsable n°2	4
					WILLI-HOFF	Ido	ART	Designer	5

Sous-direction infrastructure et des services aux agents						29
Nom	Prixions	SASAT	Statut	Intitulé fonction	STP	
CORRE			AMF	Sous-directeur	1	
Ligne de produits environnement numérique de travail						
Nom	Prixions	Statut	Intitulé fonction	STP		
DEALAUZE	Hervé	AMT	Sous-directeur adjoint infrastructure	1		
LEFLITTE	Anne	AMT	Responsable produit	1		
MAISONNEUX	Christophe	AMT	Directeur de projet	1		
MATONGOS	Benoît	AMT	Directeur de projet	1		
FATHALLAH	Malik	AMT	Directeur de projet	1		
BRIGACAS	Vahine	AMT	Responsable Produit Poste de travail	1		
LLERAZ	Nadil	AMT	Expert confirmé outils systèmes bure	1		
CHOUZET	Maurine	AMT	Architecte environnement numérique	1		
0-00053.5			0	0		
			SOUS-DIRECTION INFRASTRUCTURE #11	0.5		
Ligne de produits infrastructures internes						
Nom	Prixions	Statut	Intitulé fonction	STP		
AUBREUCQ	Edder	AMT	Responsable de la ligne de produits I	1		
HOUNGOU	Eric	AMT	Responsable de la ligne de produits I	1		
BONNES	Emmanuel	AMT	Plasma en traitement des incidents	1		
MATTHEYET	Johel	AMT	Architecte technique	1		
LCUARE	Bernard	Titulaire	Expert système	1		
LAUSTRIA	Arnaud	AMT	Expert confirmé réseau	1		
LAUSTRIA	Arnaud	AMT	Expert confirmé réseau	1		
TANGUY	Stéphane	AMT	Expert confirmé réseau	1		
Bureau des services aux utilisateurs						
Nom	Prixions	Statut	Intitulé fonction	STP		
CHAUMONT	Patrick	AMT	Responsable des services aux cilB	1		
PREJON	Philippe	AMT	Chef du bureau du centre de service	0.5		
LECOCHE MORICE	Christine	AMT	Responsable des applications de l'OI	1		
MAUDRAN	Frank	AMT	Responsable des actifs & logistique	1		
MAUDRAN	Frank	AMT	Responsable support de personnel	1		
PEREZ	Amel	AMT	Chief de projet	1		
0-00072.2			Min. force TDAI	3		
GEMET	Christian	AMT	expert bureautique	1		
Ligne de produits Océal						
Nom	Prixions	Statut	Intitulé fonction	STP		
BOQUETT	Sylvain	AMT	Responsable ligne de produit	1		
MASTALER	Rémi	3.2 AMT	Ingenieur Océal	1		

Périmètre global de la prestation (paragraphe 3.2) - vision schématique, certains périmètres peuvent comporter des exceptions

Cycle de vie (paragraphe 5)

