

IRD
D-DUNI

MARCHÉ PUBLIC
PRESTATIONS DE SERVICES

PRESTATIONS DE MAINTENANCE APPLICATIVE, SUPPORT EDITEUR, EXPERTISE ET ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE SAP

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Version	16/05/2025
Marché n°	2025002CI0F09A/B (n° long) 25F09A/B (n° court)

Table des matières

CHAPITRE 1. PRÉAMBULE	3
1.1. OBJET ET CONTEXTE DU MARCHÉ.....	3
1.2. L'INSTITUT DE RECHERCHE POUR LE DEVELOPPEMENT.....	3
1.3. LA DIRECTION POUR LES DEVELOPPEMENTS DES USAGES NUMERIQUES INNOVANTS.....	4
CHAPITRE 2. STRUCTURE DU MARCHÉ	5
2.1. LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE	5
2.2. LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT EDETEUR SAP	5
2.3. OBLIGATION DE RÉSULTATS.....	6
CHAPITRE 3. PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS.....	6
3.1. ENVIRONNEMENTS APPLICATIFS.....	6
3.2. ENVIRONNEMENT TECHNIQUE.....	7
CHAPITRE 4. DÉTAILS DES PRESTATIONS ATTENDUES LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE	7
4.1. LOT 1 – POSTE 1 : CORRECTION D'ANOMALIES	7
4.2. LOT 1 – POSTE 2 : MAINTENANCE ÉVOLUTIVE	12
4.3. LOT 1 : TRANCHE OPTIONNELLE 1 – PHASE D'INITIALISATION	19
4.4. LOT 1 : TRANCHE OPTIONNELLE 2 – REVERSIBILITE A LA FIN DU MARCHÉ	20
CHAPITRE 5. DETAIL DES PRESTATIONS LOT 2 : ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT EDETEUR SAP	24
5.1. LOT 2 : POSTE 1 – SUPPORT EDETEUR SUR LE PROGICIEL SAP	24
5.2. LOT 2 – POSTE 2 : ACQUISITION DE LICENCES SUPPLEMENTAIRES.....	26
5.3. POINTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE DU SOUMISSIONNAIRE	26
CHAPITRE 6. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	27
6.1. LOT 1 - POSTE 1 : MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE.....	27
6.2. LOT 1 – POSTE 2 MAINTENANCE APPLICATIVE ÉVOLUTIVE	30
6.3. ORGANISATION MISE EN ŒUVRE PAR L'IRD	31
6.4. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS	32
6.5. MOYENS NECESSAIRES A LA REALISATION DES PRESTATIONS	36
6.6. INSTANCES DE PILOTAGE /LOT 1	36
6.7. POINTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE TECHNIQUE DU CANDIDAT	38
CHAPITRE 7. MÉTHODE D'ÉVALUATION DES CHARGES	39
7.1. LOT 1 – POSTE 1 : MAINTENANCE CORRECTIVE	39
7.2. LOT 1 – POSTE 2 : MAINTENANCE ÉVOLUTIVE	39
7.3. LOT 2 – POSTE 1 : SUPPORT EDETEUR SUR LE PROGICIEL SAP	40
7.4. LOT 2 – POSTE 2 : ACQUISITION DE LICENCES SUPPLEMENTAIRES.....	40
CHAPITRE 8. MESURE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS.....	40
8.1. DÉFINITION DES NIVEAUX DE PRIORITÉ	40
8.2. INDICATEURS GÉNÉRAUX	41
8.3. LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET ÉVOLUTIVE	42
8.4. LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT ÉDITEUR SAP	43
CHAPITRE 9. ENGAGEMENT RELATIF AU DEVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITE SOCIETALE DU LOT1	43
CHAPITRE 10. ANNEXES DU CCTP	44

CHAPITRE 1. PRÉAMBULE

1.1. OBJET ET CONTEXTE DU MARCHÉ

Le Système d'Information Administratif SORGHO qui couvre les domaines suivants : ressources humaines et Missions :

- a été mis en place en 2006 pour les domaines Ressources Humaines (SIRH) et Missions (SI TV),
- est basé sur l'ERP SAP version secteur public,
- est muni d'un portail SAP EP 7.0 pour la gestion des congés, la consultation et mise à jour des données administratives et personnelles, la gestion des demandes de missions et l'évaluation des agents de l'IRD,
- couvre les domaines et métiers de l'administration de l'IRD suivants : Ressources Humaines et Missions.

L'objet du présent marché est d'assurer la **maintenance corrective, la maintenance évolutive, l'assistance à maîtrise d'œuvre, l'expertise, l'accompagnement technique, le support éditeur et l'acquisition de licences supplémentaires sur le périmètre du système d'information administratif SORGHO** de l'Institut de Recherche pour le Développement.

L'IRD, dans son souhait de favorisation de la mutualisation des outils au sein du monde de la recherche, a migré en 2017 son système d'information financier vers la solution SIFAC-EPST de l'AMUE.

SIFAC et SORGHO communiquent entre eux via des interfaces pour le traitement de l'intégration de la paie dans SIFAC ou bien pour la gestion des données financières Mission.

Le périmètre des prestations demandées couvre l'ensemble des domaines fonctionnels et techniques RH, et missions mais aussi les demis interfaces (entrantes et sortantes) entre Sorgho et SIFAC.

Les prestations exécutées dans le cadre de ce marché le sont pour le compte de la Direction pour le Développement des Usages Numériques Innovants (D-DUNI).

1.2. L'INSTITUT DE RECHERCHE POUR LE DEVELOPPEMENT

Établissement public à caractère scientifique et technologique (EPST), l'Institut de recherche pour le développement est placé sous la double tutelle du ministère chargé de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et de celui chargé de l'Europe et des Affaires Étrangères.

Créé en 1944, l'Institut célébrera ses 80 ans en 2024. Depuis 2008, son siège se situe à Marseille, en France.

L'IRD emploie plus de 2300 agents IRD (1565 personnels scientifiques dont 946 chercheurs et 67 personnels locaux à l'étranger) et 741 ingénieurs et techniciens administratifs (dont 157 personnels locaux à l'étranger). Près de 24% des agents travaillent hors métropole.

L'IRD rassemble 80 unités mixtes de recherche, dont la tutelle est, pour la plupart, exercée en mixité avec d'autres établissements ou organismes de recherche français.

L'IRD est présent en France hexagonale, dans les Outre-mer, auprès des organisations internationales et européennes à Bruxelles ainsi qu'en Afrique, en Amérique latine, en Asie, et dans le Pacifique. Il s'appuie sur un réseau de 34 représentants pour organiser ses collaborations.

Par son réseau et sa présence dans plus de 50 pays, l'IRD contribue à renforcer la résilience des sociétés face aux bouleversements globaux.

L'IRD défend une recherche qui bénéficie au plus grand nombre. Il partage les résultats de ses projets et met la science au service de l'action. Il accompagne ainsi la transformation des sociétés vers des modèles sociaux, économiques et écologiques plus justes et durables.

1.3. LA DIRECTION POUR LES DEVELOPPEMENTS DES USAGES NUMERIQUES INNOVANTS

La D-DUNI est une des directions du pôle Appui à la recherche et au rayonnement scientifique international de l'IRD. Elle est en charge de proposer et mettre en œuvre la stratégie de l'Institut en matière de télécommunications et de système d'information scientifique, décisionnel et administratif pour l'ensemble des sites d'activités de l'Institut.

Elle s'inscrit dans le prolongement de l'ex DSI dans son périmètre, ses missions et mobilise ses mêmes ressources.

Elle marque toutefois une nouvelle étape en matière de stratégie, de métiers et de fonctionnement SI.

A ce titre, la D-DUNI :

- Propose et fait vivre, dans cette année de transition, un portefeuille projets du système d'information et des télécommunications,
- Propose et fait vivre le schéma directeur numérique (SDN) aligné sur la stratégie de l'Institut,
- Assure la gestion budgétaire, la fonction achat et le pilotage des prestataires,
- Assure la maîtrise d'œuvre et, le cas échéant, l'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des directions « métier » (maîtrise d'ouvrage /MOA),
- Assure le maintien en conditions opérationnelles et l'évolution du système d'information,
- Assure la sécurité et cohérence d'ensemble du système d'information,
- Apporte une assistance et des services à tous les utilisateurs accédant au S.I. de l'Institut,
- Fait évoluer l'offre de services en collaboration avec les unités,
- Apporte des services aux partenaires du Sud sur des questions liées à la fracture numérique.

Service Études de la D-DUNI

Le service Études de la Direction pour le Développement des Usages Numériques Innovants (D-DUNI) est en charge du maintien en condition opérationnelle des applications du **Système d'Information Institutionnel** (SII) et de la mise en œuvre de ses projets d'évolutions.

Le service Études accompagne les différents pôles, directions et structures de l'IRD, dans la prise en compte, la conception et la mise en place des solutions informatiques en adéquation avec leurs besoins métiers.

Le Système d'Information Institutionnel regroupe un ensemble d'applications à enjeux majeurs de performance, de disponibilité et d'adaptations régulières aux évolutions de l'institut :

- Système d'Information Administratif,
- Système d'information décisionnel,
- Système d'Information Recherche,
- Sites Web institutionnel,

- Application de ressources documentaires scientifiques,
- Plateforme d'échange des ressources documentaires, audiovisuelles et pédagogiques,
- Photothèque,
- Etc.

CHAPITRE 2. STRUCTURE DU MARCHÉ

Le présent marché est composé de 2 lots :

2.1. LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE

Ce lot est composé des prestations suivantes :

Poste	Prestation	Forme du prix	Modalités d'exécution
TRANCHE FERME			
1	TF – Maintenance corrective	Prix unité d'œuvre	Bons de commande au fur et à mesure des besoins.
2	TF – Maintenance évolutive	Prix unité d'œuvre	Bons de commande au fur et à mesure des besoins.
TRANCHES OPTIONNELLES			
3	TO1 – Phase d'initialisation des prestations	Prix unitaire forfaitisé	Bon de commande (valant décision d'affermissement de la tranche) dans les 6 mois suivant la notification du marché.
4	TO2 – Phase de réversibilité	Prix unitaire forfaitisé	Bon de commande (valant décision d'affermissement de la tranche) avant la fin du marché.

2.2. LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT EDEUR SAP

Ce lot, basé sur la volumétrie actuelle des licences, est composé de deux postes :

Poste	Prestation	Forme du prix	Modalités d'exécution
1	Support éditeur sur le progiciel SAP : « SAP Standard Support » ou « SAP Standard Entreprise »	Prix unitaire forfaitisé	Bons de commande au fur et à mesure des besoins.
2	Acquisition de licences supplémentaires selon besoin	Prix unité d'œuvre	Bons de commande au fur et à mesure des besoins.

2.3. OBLIGATION DE RÉSULTATS

Le titulaire doit assurer, avec **obligation de résultats**, les prestations qui lui sont confiées sur le périmètre applicatif décrit au présent CCTP, en veillant à lui conserver son niveau de performance et d'exploitabilité.

Pendant toute la durée du marché, le titulaire, en sa qualité de professionnel des systèmes d'information, est :

- entièrement responsable des choix techniques et solutions qu'il propose à l'avis de l'IRD ou qu'il met en œuvre à la demande de l'IRD,
- tenu de signaler à l'IRD tous les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution du marché ou à dégrader le niveau de performance et d'exploitabilité du système.

CHAPITRE 3. PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS

L'ensemble des prestations objet du marché couvre le périmètre applicatif et technique en vigueur à l'IRD au 01 mars 2025.

3.1. ENVIRONNEMENTS APPLICATIFS

Le périmètre applicatif, objet de ce marché, est issu de la **version standard SAP secteur public**.

Des développements spécifiques ont été ajoutés aux trois domaines fonctionnels déployés :

- **Domaine Ressources Humaines & Paie (SI RH)** en production depuis 2006,
- **Domaine Missions (SI TV)** en production depuis 2006.
- **Interfaces entre SORGH0 (SI RH et SI TV) et Sifac (SI FI)** qui couvre la partie FINANCES

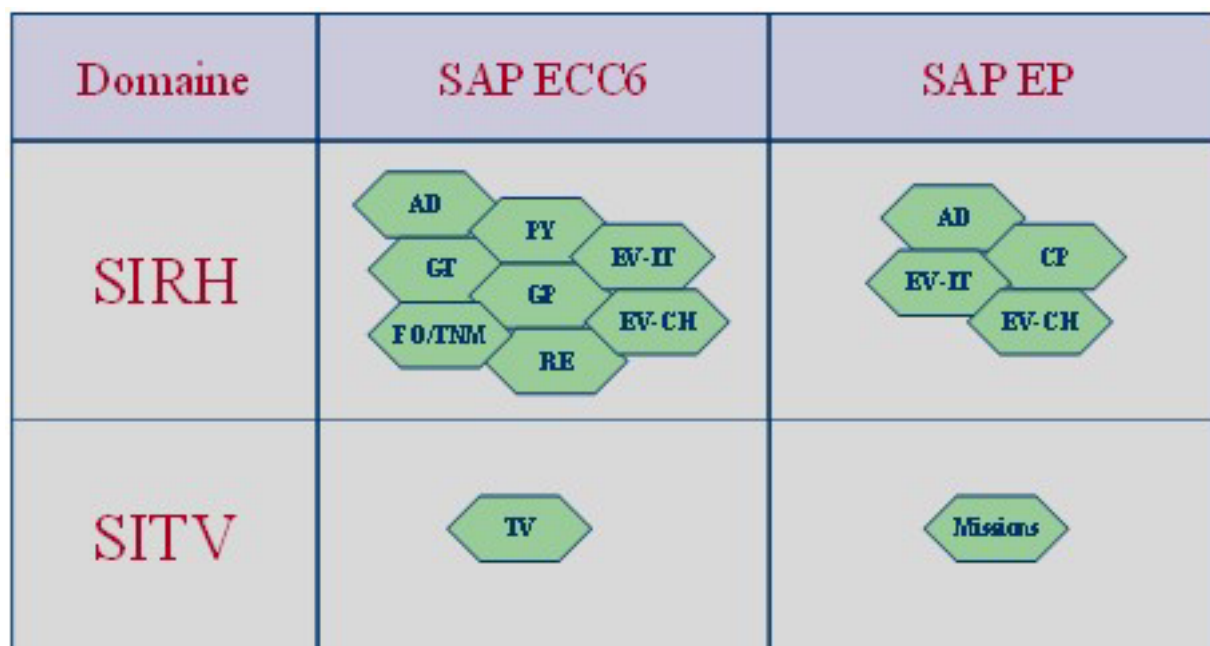
Un portail SAP EP 7.0 est déployé pour les fonctionnalités suivantes :

- **Gestion des demandes missions.**
- **Évaluations des agents de l'IRD.**

Une documentation détaillée des domaines RH et Missions, ainsi que des spécifications des fonctions développées en spécifique sont mises à disposition du titulaire.

La gestion des droits et profils des utilisateurs (habilitations) est prise en charge par l'IRD.

Le schéma ci-dessous illustre le contenu fonctionnel du périmètre applicatif du marché.



3.2. ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

L'IRD a confié l'infogérance du système SORGHO (hébergement, puissance informatique, administration, exploitation, sauvegardes, stockage, ...) à un prestataire d'infogérance.

L'environnement technique du système SORGHO repose sur les outils suivants :

- SAP ECC6 EHP6,
- Portail,
- Macros Word (pour éditions des décisions).

En complément, une **plate-forme de développement Sap Netweaver Developer Studio (NWDS)**, nécessaire pour les développements spécifiques liés au Portail, doit être installé chez le titulaire

Le détail des environnements techniques est fourni en annexe 1.

CHAPITRE 4. DÉTAILS DES PRESTATIONS ATTENDUES

LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE

4.1. LOT 1 – POSTE 1 : CORRECTION D'ANOMALIES

Ce poste concerne la **maintenance corrective** ayant pour objectif de résoudre, dans les délais convenus, les incidents et les anomalies de fonctionnement du système d'origine applicative et d'apporter la correction des non-conformités du logiciel ou de sa documentation par rapport à ses spécifications.

Il s'agit pour le titulaire de prendre en charge le **diagnostic et la correction d'anomalies**.

Cette prestation s'inscrit dans le cadre du maintien en condition opérationnelle du système SORGHO et couvre les activités suivantes :

- Prendre en charge toute demande signalée par l'IRD par l'intermédiaire de l'outil de déclaration et de suivi d'incidents (ITOP, logiciel libre édité par la société Combodo).
- Le titulaire notifie à l'IRD la prise en charge de la demande et fixe l'échéance de diagnostic ou de correction dans un délai maximum indiqué par ses soins dans sa réponse (cf. Bordereau de prix et de délai).
- Corriger et livrer les correctifs (ou les solutions de contournement provisoires) pour les demandes de type « Anomalie ».
- Une anomalie désigne un fonctionnement du système non conforme aux spécifications ou une fonctionnalité totalement bloquée. Elle peut être d'origine fonctionnelle ou technique.
- La méthode de correction peut prendre la forme d'une correction de programme, d'une modification de documentation ou de tout autre moyen permettant d'éviter la reproduction de l'anomalie.
- Le titulaire est tenu de minimiser la durée de l'indisponibilité, de garantir la non répétitivité de l'incident et de reconstituer les données éventuellement endommagées suite à ces anomalies.
- Le titulaire est tenu de respecter les délais maximums de correction des anomalies indiqués par ses soins dans sa réponse.
- Traiter et répondre aux demandes ne relevant pas du type « Anomalie » : Demande d'assistance de niveau 2, de conseil, de faisabilité technique, etc.
- Piloter les activités de ce poste et suivre le décompte des tickets. Le titulaire présente ce suivi détaillé lors des comités de pilotage.
- Suivre et escalader les demandes nécessitant une intervention de l'éditeur. Pour ce type d'anomalie, le titulaire est tenu d'analyser et d'ouvrir une demande (message OSS) chez l'éditeur, via le titulaire du lot 2, de suivre, de relancer et d'escalader auprès de l'IRD en cas de non réponse (cf. Lot 2 - Poste 1 : Support éditeur sur le logiciel SAP).
- Suivre et escalader, après diagnostic et instruction, les demandes de type « Anomalie Technique » auprès du prestataire de l'infogérance de l'IRD. Le titulaire est tenu de signaler et de suivre ces anomalies en coordination avec l'IRD,
- Mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique pour chaque opération de maintenance, immédiatement ou en différé, selon le caractère d'urgence de la correction apportée.
- Fournir, dans le cadre des points de suivi opérationnel du marché, une information régulière des travaux qu'il effectue et une visibilité maîtrisée sur les échéances des travaux en cours.

4.1.1. NIVEAU DE PRIORITÉ DE TICKETS

L'IRD associera un niveau de priorité à chaque ticket transmis au titulaire.

Ce niveau est déterminé par l'IRD en fonction de la gravité de l'anomalie et de son impact métier, tel que le montre le tableau ci-dessous :

Impact métier / Niveau de gravité	Impact métier fort	Impact métier faible
Anomalie bloquante	Priorité 1	Priorité 2
Anomalie majeure	Priorité 2	Priorité 3
Anomalie mineure	Priorité 4	Priorité 4

LOT 1 - Bordereau de prix et de délai

Le candidat indiquera, dans le bordereau de prix et de délai, son engagement en délai de traitement des anomalies selon la priorité du ticket et sans dépasser les objectifs demandés par l'IRD et figurant au chapitre 8.

Remarque : les définitions des Priorités sont indiquées au chapitre 8.

4.1.2. NIVEAUX DE GRAVITÉ

Anomalie bloquante :

Il s'agit d'une **situation d'urgence et/ou de blocage** suite à une anomalie :

- Provoquant l'arrêt complet de l'activité que l'IRD exerce avec les applications SAP,
- Rendant indisponible(s) une ou plusieurs fonctionnalités indispensables au bon fonctionnement de l'IRD ou susceptible(s) d'engendrer un préjudice financier majeur pour l'établissement,
- L'IRD ne connaît pas de solution de contournement dans le système au moment de la déclaration de l'anomalie. La correction nécessite la mise à disposition d'une version rectificative et/ou la réalisation d'une action correctrice.

La correction traite l'anomalie et remet le système en ordre de marche y compris la remise à niveau des données si celles-ci ont été corrompues.

Elle est réalisée par le prestataire, ou par l'IRD avec l'aide du prestataire, selon le délai de résolution sur lequel se sera engagé le titulaire.

LOT 1 - Cadre de réponse technique / Mémoire technique

Le titulaire précisera dans sa réponse ses engagements en jour(s) ouvré(s) en matière de :

- Délais de prise en charge
- Délai de mise en place d'une solution de contournement et/ou définitive,
- Délai de correction de l'anomalie.

Anomalie majeure :

Cela concerne :

- soit une **anomalie rendant certaines fonctionnalités non importantes des applications SAP indisponibles**,

- soit une **anomalie dégradant de manière significative l'utilisation d'une fonctionnalité importante ou indispensable à l'IRD.**

Une telle anomalie entraîne un arrêt d'un traitement important exigeant une correction rapide ou une solution de contournement dans l'attente du correctif applicatif. La correction nécessite la mise à disposition d'une version rectificative et/ou la réalisation d'une action correctrice.

La correction traite l'anomalie et remet le système en ordre de marche y compris la remise à niveau des données si celles-ci ont été corrompues.

Elle est réalisée par le titulaire ou par l'IRD avec l'aide du prestataire.

LOT 1 - Cadre de réponse technique / Mémoire technique

Le titulaire précisera dans sa réponse ses engagements **en jour(s) ouvré(s)** en matière de :

- **Délais de prise en charge**
- **Délai de mise en place d'une solution de contournement,**
- **Délai de correction de l'anomalie.**

Anomalie mineure :

Dysfonctionnement mineur, clarification de la documentation, demande d'amélioration à long terme, demande de recommandation, ...

Une telle anomalie **ne répond pas à la définition « bloquante » ou « majeure » et entraîne un dysfonctionnement non pénalisant de l'application.**

Elle peut faire l'objet d'un traitement groupé pour la mise à disposition d'une version corrective globale après concertation entre le titulaire et l'IRD.

LOT 1 - Cadre de réponse technique / Mémoire technique

Le titulaire précisera dans sa réponse ses engagements **en jour(s) ouvré(s)** en matière de :

- **Délais de prise en charge**
- **Délai de mise en place d'une solution de contournement,**
- **Délai de correction de l'anomalie.**

Impact métier :

- **Impact métier fort :**

L'anomalie affecte une fonctionnalité de l'application utilisée par une majorité des utilisateurs et/ou à haute fréquence, **ou** entraînant une impossibilité d'effectuer des actions quotidiennes dans l'utilisation de l'application, **ou** empêchant la réalisation d'un traitement ou la fourniture d'une information sur la période considérée.

- **Impact métier faible :**

L'anomalie affecte une fonctionnalité utilisée par un nombre peu important d'utilisateurs et/ou à une fréquence faible, **ou** liée à des actions qu'il est possible de différer dans le temps.

4.1.3. ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE EN TERMES DE NIVEAU DE SERVICE

Les engagements en délai de correction des anomalies ont été listés ci-avant.

Il appartient au titulaire de les définir et de s'engager sur ces délais. Ils constituent les engagements contractuels du marché à respecter.

Ces **délais** s'entendent **à partir de la déclaration complète de l'anomalie sur l'outil ITOP jusqu'à la date de fin d'intervention.**

L'engagement du titulaire porte sur les **délais de son périmètre technique**, c'est-à-dire les délais associés aux traitements des anomalies applicatives.

La modification du code ou du paramétrage et les tests unitaires des corrections sont réalisés sur la plateforme de développement (DEV) par le titulaire.

Toute correction ne peut être mise en exploitation qu'après accord express de l'IRD.

Dans le cas **d'incidents fugitifs (non reproductibles)**, le titulaire propose une instrumentation destinée à piéger le défaut. Pour ce type d'anomalies, le **délai** de mise en œuvre d'un contournement ou d'une correction s'entend **à partir du défaut ré-observé et diagnostiqué.**

4.1.4. DONNÉES DE BASE ET PARAMÉTRAGES PRIS EN CHARGE PAR L'IRD

Pour les domaines RH et Missions, le pôle études de la D-DUNI prend en charge la mise à jour de certaines données de base ainsi que la réalisation de certains paramétrages.

La liste ci-dessous identifie certaines données de base prises en charge par l'IRD.

Module	Données de base
TV - Missions	Taux mission Schéma de déplacement Paramétrage de pilotage des frais de déplacement (hébergement, repas, ...)

4.1.5. POINTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE DU SOUSMISSIONNAIRE

POINT	DETAIL
E01 E21	Délai de résolution des incidents : Le soumissionnaire fournit dans son offre les engagements en termes de délais de traitement des anomalies, selon leur typologie : bloquante, majeure, mineure.
E02 E22	Organisation équipe : Le soumissionnaire présente l'organisation de l'équipe permettant de garantir une continuité de service tout au long de l'année.

4.2. LOT 1 – POSTE 2 : MAINTENANCE ÉVOLUTIVE

Cette prestation couvre l'ensemble du périmètre applicatif du marché cité ci-dessus et intègre notamment les domaines d'intervention suivants :

- le paramétrage SAP,
- les développements spécifiques,
- les états SAP,
- les interfaces entrantes et sortantes de SAP,
- la gestion des décisions administratives : création ou modification de modèles de décisions, exports des données et création/modification de macro Word (publipostage),
- la mise à jour des données de base, chaque fois que cette mise à jour nécessite un accès à l'environnement de développement,
- la gestion des habilitations RH.

Il s'agit pour le titulaire de prendre en charge l'étude et/ou la réalisation de modifications du système :

- évolution dans le périmètre du système par ajout de nouveaux modules ou des nouvelles fonctionnalités,
- améliorations demandées par l'IRD ou issues des recommandations formulées par des consultants fonctionnels ou techniques du titulaire et soumises à l'approbation de l'IRD.
- modifications consécutives à une évolution du contexte organisationnel ou réglementaire et dont l'IRD a décidé l'intégration dans le système.

Les projets d'évolution soumis au titulaire doivent être conduits **en mode projet** (cf. modalités d'exécution de la prestation). Une équipe projet et des instances de pilotage sont fixées et validées par l'IRD lors du lancement de chaque projet.

Les prestations attendues du titulaire au titre de la maintenance évolutive concernent les unités d'œuvres suivantes :

Référence	Unité d'œuvre
UOE1	Élaboration de spécifications générales
UOE2	Élaboration de spécifications détaillées
UOE3	Réalisation d'évolutions fonctionnelles paramétrage
UOE4	Réalisation d'évolutions fonctionnelles développement
UOE5	Élaboration d'études technologiques
UOE6	Mise en œuvre d'études technologiques
UOE7	Transfert de compétence création d'un support de formation
UOE8	Transfert de compétence dispense formation/transfert compétence
UOE9	Rédaction et mise à jour documentation utilisateur

4.2.1. UO1 – ELABORATION DE SPÉCIFICATIONS GÉNÉRALES

Il s'agit pour le titulaire de conduire, à la demande de l'IRD, des prestations visant à **élaborer un document de spécifications générales pour des nouveaux besoins, des nouveaux modules ou des enrichissements de modules existants.**

Le titulaire réalise a minima les **actions** qui suivent :

- Proposer et animer des ateliers de travail avec les interlocuteurs concernés de l'IRD,
- Recueillir et analyser la demande, objet de la spécification,
- Partager et faire valider les objectifs, le périmètre, l'organisation et la faisabilité de la demande,
- Proposer un macro-calendrier pour les phases suivantes (spécifications détaillées, développement et tests, recette, mise en production) et une macro-estimation des charges (internes et externes à l'IRD) et des coûts (licences, matériels, ...).
- Formaliser la liste d'arbitrages fonctionnels attendus de l'IRD, - Créer ou mettre à jour les dossiers de spécification concernés.

Un **support de présentation** est envoyé à l'IRD **au minimum 3 jours ouvrés avant la tenue de la réunion de lancement de la prestation.**

Un **questionnaire**, visant à préparer un éventuel atelier, est également envoyé à l'IRD **au minimum 3 jours avant le déroulement dudit atelier.** La préparation des réponses à ce questionnaire est un prérequis pour le déroulement de l'atelier.

Les principaux livrables attendus sont les suivants :

- Dossier de spécifications générales.
- Support de présentation
- Questionnaire, le cas échéant.

4.2.2. UO2 - ELABORATION DE SPÉCIFICATIONS DÉTAILLÉES

Il s'agit pour le titulaire de conduire, à la demande de l'IRD, **des prestations visant à élaborer un document de spécifications détaillées.**

Le titulaire de réalise a minima les **actions** qui suivent :

- Analyser la demande objet de la spécification (spécifications générales par exemple),
- Identifier les modules, les données et les traitements concernés par les spécifications,
- Formaliser la liste d'arbitrages fonctionnels attendus de l'IRD,
- Créer ou mettre à jour les dossiers de spécification concernés.
- Chiffrage des étapes suivantes, le cas échéant

Un **questionnaire** visant à préparer un éventuel atelier est envoyé à l'IRD **au minimum 3 jours avant le déroulement dudit atelier.** La préparation des réponses à ce questionnaire est un pré-requis pour le déroulement de l'atelier,

Les principaux livrables attendus sont les suivants :

- Dossier de spécifications détaillées.

- Liste des arbitrages fonctionnels attendus de l'IRD
- Dénombrement du nombre d'UO de réalisation, de support de formation, de formation.
- Proposition d'allotissement (gestion des releases).

4.2.3. UO3 ET UO4 - RÉALISATION D'ÉVOLUTIONS FONCTIONNELLES OU CORRECTIVES (PARAMÉTRAGE OU DÉVELOPPEMENT)

Il s'agit pour le titulaire de réaliser a minima les **actions** qui suivent :

- Prendre en compte les demandes de réalisation,
- Réaliser le dossier d'étude technique de la maintenance évolutive prévue,
- Développer ou modifier les composants correspondants,
- Effectuer les éventuelles modifications de paramétrage,
- Intégrer l'ensemble des composants,
- Définir et exécuter les différents niveaux et cas de tests nécessaires incombant à la maîtrise d'œuvre (tests unitaires, non-régression et d'intégration),
- Élaborer ou effectuer la mise à jour des documentations : note de paramétrage, documentation fonctionnelle et technique,
- Livrer la version modifiée avec les documentations associées, les tests effectués et les résultats obtenus dans la release définie.

Les principaux livrables attendus sont les suivants :

- Versions des progiciels mises à jour,
- Ensemble des composants sources et exécutables conformes aux spécifications,
- Documentation complète à jour,
- Plan et cahiers des tests effectués
- Dossier de mise en exploitation, exécutables, scripts d'administration,

4.2.4. UO5 – ÉLABORATION D'ÉTUDES TECHNOLOGIQUES

Il s'agit de prendre en compte, à la demande de l'IRD, les **évolutions de l'architecture technique et des logiciels de base utilisés (UNIX, ORACLE, SAP, Windows) en vue d'aménager les outils applicatifs pour en maintenir un fonctionnement opérationnel, sans dégradation des performances ni de fiabilité.**

Cette activité a pour objectif de répondre à un questionnement de la part de l'IRD sur l'opportunité d'adopter une nouvelle technologie ou sur les difficultés de mise en œuvre d'une solution technologique donnée. Cette activité permet éventuellement, par la suite, la mise en œuvre des préconisations de ces études.

Ces études peuvent traiter, par exemple, des sujets suivants :

- Montée de version majeure,
- Mise en place d'Enhancement Package,
- Mise en place de Support Package,
- Modification d'architecture technique induite par des modifications fonctionnelles,

- Analyse et proposition d'amélioration des performances de Sorgho,
- Explorer les possibilités/caractéristiques d'une solution technologique susceptible de satisfaire des besoins actuellement traités différemment ou à inclure dans le cadre du système ou de son environnement,
- Exposer les contraintes (prérequis techniques, compatibilité avec l'existant, maîtrise de la technologie,...), les préalables (équipement, organisation, prise en mains, ...), les avantages (gains en efficacité, productivité et retour sur investissement) et les risques de l'évolution technologique envisagée,
- Conclure par un bilan d'opportunité avec les consignes pour une mise en œuvre et dénombrer les UO de cette mise en œuvre.

Cas d'une étude en rapport avec une évolution majeure de version

Une telle étude est envisagée dans les cas suivants :

- Intérêt pour des nouvelles fonctionnalités ou des nouvelles technologies de développement,
- Réduction des charges de maintenance devenues trop fortes pour cause de bogues SAP,
- Fin proche de maintenance de la présente version par SAP.

Cette étude permet notamment d'aboutir aux éléments suivants (avec la participation ponctuelle de l'IRD) :

- Les avantages et les inconvénients de la montée de version,
- Les extensions de périmètre ou de fonctionnalité,
- Les optimisations de paramétrage et de développement compte tenu des nouvelles fonctionnalités standard de la solution,
- La liste des tâches, l'estimation des charges (le titulaire et IRD) et le planning prévisionnel d'un tel projet.

Cas de l'étude en vue d'une montée de Support Package

Une telle étude est motivée par :

- L'apport des correctifs SAP / conformité avec les recommandations de l'éditeur,
- La mise en place de solutions périphériques à SAP (Portail, BW, ...) comportant des prérequis,
- L'apport de nouvelles fonctionnalités.

La montée de Support Packages comme la montée de version SAP, requiert une analyse des prérequis techniques, une synchronisation avec l'ensemble des projets en cours et une phase de tests de l'ensemble des processus métiers.

Cette étude technique a comme périmètre :

- La formalisation des objectifs de la montée de version,
- La détermination du niveau de support package cible en fonction du contexte technique de l'IRD,
- La préconisation d'organisation de l'opération technique de montée de support.

L'étude comporte une réunion de synthèse d'une demi-journée et la rédaction d'un livrable « Étude de montée de support package ».

Les principaux livrables attendus sont les suivants :

- Dossier d'étude technologique,
- Dénombrement du nombre d'UO de mise en œuvre.

4.2.5. UO6 – MISE EN ŒUVRE D'ÉTUDES TECHNOLOGIQUES

Les mises en œuvre issues d'études technologiques sont prises en charges par les équipes d'infogérance / administration des systèmes SAP différentes de celles du titulaire.

Néanmoins certaines mises en œuvre peuvent être réalisées par les équipes du titulaire dans le cas où elles sont étroitement liées à la partie développement ou l'impactent.

Dans ce cas, le titulaire doit au préalable prendre connaissance des règles instaurées par l'infogérant des systèmes SAP en place, afin de s'assurer que les règles de paramétrage ou de configuration technique qu'il prévoit de mettre en place sont conformes à celles de l'environnement infogéré. La coordination est effectuée par l'IRD.

Exemples :

- Configuration spécifique d'un nouvel élément de l'architecture,
- Configuration technique du portail,
- Mise en place de chaîne BI,
- Tâches liées aux équipes TMA lors d'une montée de Support Package (SPAU/SPDD).

Il s'agit pour le titulaire de réaliser à minima les actions qui suivent :

- Analyser la demande objet de la mise en œuvre,
- Identifier les modules et les traitements concernés par la mise en œuvre,
- Développer, modifier, installer, paramétrer les programmes correspondants,
- Intégrer l'ensemble des composants,
- Définir et exécuter les différents niveaux de tests nécessaires,
- Élaborer ou effectuer la mise à jour des documentations

Les principaux **livrables** attendus sont les suivants :

- Livrer les composants concernés,
- Versions des progiciels mises à jour,
- Documentation complète à jour y compris plan de tests et résultats obtenus,
- Dossier de mise en exploitation, exécutable, scripts d'administration.

La mise en œuvre technique d'une étude de type « mise en place de Support Package ou Enhancement package » comporte les actions suivantes :

- Formalisation du planning de mise en œuvre des supports packages (en collaboration avec les équipes de l'IRD)
- Mise à jour SPAM (effectuée par l'infogérant technique),

- Application des supports packages sur le système de développement, recette et production (effectuée par l'infogérant technique),
- Analyse de la SPAU/SPDD sur le système de développement,
- Adaptation éventuelle des objets (Tables, programmes, ...) issus de la SPAU/SPDD
- Ré-application éventuelle des notes OSS impactés par les supports packages.

4.2.6. UO7 – CRÉATION D'UN SUPPORT DE FORMATION

Il s'agit pour le titulaire de :

- **Créer un support de formation** suite à une évolution fonctionnelle ou adaptative (UO7)
- **Dispenser une formation** à l'aide des supports de formation existants fournis par l'IRD ou créés dans le cadre du présent marché, ou d'effectuer un transfert de compétence (UO8)

La formation comprend deux types de prestation :

- La réalisation de supports de formation (UO7),
- La dispense d'une formation ou d'un transfert de compétence (UO8)

Les prestations sont réalisées dans les locaux du titulaire. Un support de formation porte sur une évolution réalisée par le titulaire. Le support de formation est constitué de diapositives projetées lors de l'animation d'une session de formation. Il présente le contexte de la session, son déroulement et fait le lien entre les exemples et les exercices tout en rappelant les principaux processus du module. C'est un support à la parole du formateur.

Un support de formation comprend un livret qui documente les exercices en rapport avec l'évolution concernée. Chaque exercice comporte un objectif, un descriptif et une correction.

La création des données nécessaires au bon déroulement de l'exercice dans l'environnement de formation est à la charge de l'IRD.

Déroulement de la prestation :

- L'IRD et le titulaire valident le plan et le contenu de la formation sur proposition du titulaire,
- L'IRD met à disposition sur l'environnement de recette, si nécessaire, les données utiles pour le déroulement des exercices,
- Le titulaire crée le support et le livret d'exercices,
- Le titulaire crée les jeux de données ou les adapte dans le cas où ils sont fournis par l'IRD. Dans le cas de données proches de la réalité de production, le titulaire s'engage à ne pas mentionner de données à caractère personnel dans les supports qui seront créés. Quand cela est possible, il met en place des dispositifs de protection adapté (anonymisation par exemple, remise à zéro des données non utiles pour la formation...).

Les principaux livrables attendus sont les suivants :

- Le support Power Point avec, si nécessaire, des copies d'écran contenant :
 - Les objectifs du stage,
 - Le découpage chronologique des thèmes abordés,

- Pour chaque processus : le schéma synthétique du processus, les messages clés à retenir, le lien avec les exemples significatifs, le lien avec les exercices,
- Le livret d'exercices,
- Le jeu final de données.

4.2.7. UO8 – DISPENSE FORMATION / TRANSFERT DE COMPÉTENCE

Les prestations sont réalisées dans les locaux de l'IRD à Bondy, Montpellier ou au siège de Marseille.
Une formation concerne **10 élèves maximum**.

Les prérequis de disponibilité des mandants, de duplication des supports et de la logistique relèvent de la responsabilité de l'IRD.

Le prérequis de création des données nécessaires au bon déroulement des exercices dans l'environnement de formation relève de la responsabilité de l'IRD quand les données utilisées pour la formation sont des données réelles ou quasi réelles. Quand ces données ne sont pas significatives pour les métiers de l'IRD, elles sont créées par le formateur du titulaire assurant la formation.

Les prérequis de préparation de la formation (appropriation du domaine, du contexte, des supports...) relèvent de la responsabilité du titulaire.

Les principaux livrables attendus sont les suivants :

- Fiche de présence remplie et signée par le formateur,
- Fiches de présence et d'évaluation remplies par chaque élève,
- Fiche de recommandations, en cas de difficulté survenue pendant la session.
- Convention de formation.

4.2.8. UO9 - RÉDACTION ET MISE À JOUR MANUEL D'UTILISATION

Il s'agit pour le titulaire :

- De rédiger le manuel d'utilisation utilisateur relatif à une évolution. La documentation respectera le formalisme employé actuellement à l'IRD,
- De mettre à jour, à la demande de l'IRD, le manuel existant à chaque évolution de l'interface homme machine nécessitant une réactualisation.

Les manuels d'utilisation seront remis à l'IRD pour validation. L'ensemble des manuels est déposé par le titulaire sur l'espace de documentation partagé.

Les prestations sont réalisées dans les locaux du titulaire.

Les manuels d'utilisations décrivent chacune des étapes et des champs lors de l'exécution d'une procédure dans un cas de gestion fourni par l'IRD.

Le livrable attendu est le support WORD de la documentation utilisateurs avec, si nécessaire, des copies d'écran contenant :

- Identification des transactions utilisées,
- Description des zones de saisie,
- Ajout des principales règles de gestion,

- Découpage chronologique des thèmes abordés,
- Pour chaque processus : le schéma synthétique du processus, les messages clés à retenir, les contrôles et alertes.

4.2.9. POINTS DE VOLUMETRIE

La volumétrie des tickets pour 2021, 2022, 2023 et jusqu'à Novembre 2024 est la suivante :

2021 : 81 tickets traités
2022 : 142 tickets traités
2023 : 137 tickets traités
2024 : 119 tickets traités

Les statistiques d'utilisation des UOE de mars 2021 à Novembre 2024 :

UOE3	66,77%
UOE4	28,77%
UOE6	3,72%
UOE8	0,74%

Pour une enveloppe totale de 400 UOE, sachant qu'une UOE est équivalente à 1 JO de charge.

4.3. LOT 1 : TRANCHE OPTIONNELLE 1 – PHASE D'INITIALISATION

Une phase d'initialisation, d'une durée de **deux mois**, est assurée, au bénéfice du titulaire entrant, par l'IRD ou par le titulaire sortant. Elle consiste à effectuer un transfert de compétences auprès de l'équipe repreneuse. Le transfert de compétence se déroule dans les locaux de l'ancien titulaire, du titulaire entrant (titulaire du présent marché) et/ou de l'IRD.

Le titulaire sortant et le titulaire entrant remettent, sous contrôle de l'IRD et sous **10 jours**, le **plan de réversibilité** rédigé conjointement, présentant la méthodologie de transfert de compétence et contenant :

- Un état des lieux,
- Un inventaire de reprise consistant en une liste complète des éléments du périmètre qui sont à transférer,
- Le planning détaillé de la réversibilité compatible notamment avec la date de fin de responsabilité du titulaire sortant et les plannings des corrections,
- Le plan de formation à destination de l'équipe repreneuse,
- Le plan de désengagement de l'équipe du titulaire sortant en corrélation avec le plan de montée en charge de l'équipe repreneuse,
- Les rôles et responsabilités de chaque interlocuteur impliqué dans l'initialisation,
- Une estimation des ressources matérielles et humaines qui sont nécessaires pour le transfert de compétences,

- L'ensemble des supports de formation à destination de l'équipe repreneuse.

La méthodologie proposée pour la réversibilité de la maintenance SORGHO vers un repreneur est basée sur **3 grandes phases** :

- Une **phase de prise de connaissance** par un transfert de connaissance (formation du repreneur),
- Une **maintenance en double** : le titulaire sortant réalise et reste en responsabilité, le repreneur apprend,
- Une **maintenance sous contrôle** : Le repreneur réalise, le titulaire sortant vérifie et reste en responsabilité.

L'objectif de la **phase de prise de connaissance** est de former le repreneur pour qu'il dispose de tous les éléments pour pouvoir assurer la reprise de l'application. Cette phase consiste à :

- Transmettre au repreneur la totalité des livrables disponibles sur l'application : livret d'accueil, documentations, historique des maintenances réalisées, maintenances à venir, présentations techniques ou fonctionnelles,
- Former l'équipe repreneuse sur les spécificités techniques et fonctionnelles de l'application, revue de code sur les points les plus complexes ou les plus soumis à évolution. Cette formation aura lieu sous forme d'ateliers de questions/réponses après lecture de la documentation par le repreneur,
- Fournir au repreneur toutes les données nécessaires au maintien en conditions opérationnelles.

L'objectif de la **phase de maintenance en double** est de former le repreneur sur des cas concrets. Le titulaire sortant effectue les actions de maintenance et explique au repreneur les actions effectuées et les circuits de validation / documentation utilisés au sein du projet.

L'objectif de la **phase de maintenance sous contrôle** est de valider, dans la pratique, que le repreneur a assimilé la formation reçue et permettre une montée en compétences de l'équipe du repreneur.

Un comité spécifique de pilotage, composé d'au moins un représentant opérationnel de chacune des trois parties, se réunit au moins une fois par semaine, ou si nécessaire à l'initiative de l'une des parties, pour suivre le déroulement des opérations de transfert et fixer les actions à entreprendre.

4.4. LOT 1 : TRANCHE OPTIONNELLE 2 – REVERSIBILITE A LA FIN DU MARCHE

Cette tranche est le miroir de la tranche optionnelle n°1 : phase d'initialisation.

Pendant la période terminale du marché, il s'agit pour le titulaire de garantir, à destination de l'IRD et/ou d'un autre titulaire :

- Le transfert de toutes les informations fonctionnelles et techniques sur le système (documentations, état des versions des progiciels en cohérence avec la version en exploitation, outils en exploitation),
- La mise à niveau technique et fonctionnelle de la nouvelle équipe,
- Le transfert progressif de la maintenance corrective du système, jusqu'à réception des prestations.

La durée de la réversibilité est de **deux mois**.

4.4.1. GÉNÉRALITÉS

La réversibilité peut intervenir à l'expiration du marché ou en cas de résiliation anticipée.

L'objectif de la réversibilité est de permettre aux équipes « repreneuses » d'acquérir l'autonomie le plus rapidement possible afin que le titulaire puisse se désengager.

Le titulaire s'engage à :

- Mettre en œuvre un plan de formation suffisant pour passer le relais au repreneur,
- Assister l'équipe repreneuse pendant 2 mois.

Les prérequis au processus de réversibilité sont :

- Les destinataires du transfert de connaissance ont le niveau requis de formation à SAP.
- Les destinataires du transfert de connaissance ont la disponibilité nécessaire.

Dans le tableau ci-dessous le repreneur correspond soit à l'IRD, soit au titulaire d'un nouveau marché.

Activités spécifiques de la phase de réversibilité	Responsable
Initialisation	
Préparation du plan de réversibilité	à charge du titulaire et du repreneur
Prise de connaissance	
Formation théorique	à charge du titulaire
Auto-formation	à charge du repreneur
Maintenance monitorée	
Mise en situation avec les équipes de l'IRD et du titulaire (participation aux activités de maintenance)	à charge du titulaire
Suivi d'acquisition de connaissances	à charge du repreneur
Bilan de la phase réversibilité	à charge du repreneur

4.4.2. PRÉPARATION DE LA RÉVERSIBILITÉ

L'objectif de cette phase est de rédiger un plan de réversibilité décrivant les modalités du transfert et comprenant :

- Un état des lieux,
- Un inventaire de reprise (la liste complète des éléments nécessaires au transfert de périmètre), -
Le planning détaillé de la réversibilité,
- La cohérence par rapport aux plannings des corrections prévues,
- Une estimation des ressources matérielles et humaines qui seront nécessaires pour le transfert des compétences,
- Les livrables en termes de contenu, support, localisation (sources, documentation applicative existante),

- Le plan de désengagement de l'équipe du titulaire (plan de descente en charge de l'équipe).

Cette phase est réalisée par le responsable projet du titulaire et le responsable projet du repreneur, elle est validée par l'IRD.

4.4.3. MAINTENANCE CORRECTIVE EN DOUBLE

L'équipe du titulaire reste officiellement en interface avec l'IRD pendant la durée de cette phase, étant entendu que les membres de l'équipe « repreneuse » doivent entrer progressivement en contact avec les différents interlocuteurs identifiés. L'équipe du titulaire en place reste responsable du bon fonctionnement de l'applicatif. Durant cette période, le titulaire fournira, à l'équipe « repreneuse », tous les éléments en sa possession participant à la résolution des demandes.

Pendant la tranche de réversibilité, le titulaire assure la maîtrise d'œuvre de la maintenance, et maintient le niveau de service décrit dans le contrat, pour les incidents identifiés jusqu'au jour du démarrage de la réversibilité, et devant être corrigés pour une échéance survenant dans la phase de réversibilité.

Pour les nouveaux incidents : elle traite les incidents bloquants, et identifie les incidents susceptibles d'être traités par l'équipe de reprise.

Le bilan de fin de maintenance corrective sous contrôle permet de vérifier que l'objectif d'autonomie de l'équipe « repreneuse » est atteint.

Un comité de pilotage statue sur la possibilité de passer à la phase de maintenance opérationnelle par l'équipe « repreneuse ».

Le titulaire s'engage à restituer sans délai à la fin de la phase de réversibilité, l'ensemble des fournitures logicielles et documentaires qui lui ont été remises par l'IRD ou qu'il a produit.

4.4.4. PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS

4.4.4.1. Transfert de la documentation

Le titulaire remet à l'équipe « repreneuse » l'ensemble des documents qui lui ont été nécessaires pour assurer sa prestation, après les avoir recensés avec l'équipe en charge de la reprise de la TMA.

La documentation est localisée (répertoires ou documents papier), et fait l'objet d'une présentation formelle par le titulaire au Responsable de l'équipe de reprise. Cette documentation devra être à jour des dernières évolutions et corrections effectuées.

4.4.4.2. Transfert de la connaissance au travers de formation

Le titulaire organise des réunions de présentation et de formation relatives aux filières suivant un calendrier défini conjointement lors de l'élaboration du plan de réversibilité.

Le titulaire présente également l'organisation qui a été mise en place pour le projet TMA.

4.4.4.3. Transfert du stock d'incidents

Au terme de la phase de réversibilité, le titulaire remet à l'équipe « repreneuse » l'ensemble des tableaux de bord de suivi de l'activité de maintenance, ainsi que le stock des incidents en cours (fiches d'anomalies rédigées ainsi que leur statut).

4.4.4.4. Prise en charge des incidents survenant pendant la phase de réversibilité

L'équipe du titulaire prend en compte l'ensemble des incidents survenant pendant la réversibilité : elle les répertorie avec le niveau de priorité communiqué par le client.

Le titulaire traite les incidents identifiés jusqu'au jour de démarrage de la réversibilité et devant être corrigés pour une échéance survenant dans la phase de réversibilité.

Pour les nouveaux incidents, le titulaire traite les incidents bloquants et met en place les solutions de contournement.

Le titulaire identifie les incidents susceptibles d'être traités par l'équipe de reprise.

L'équipe de reprise effectue des maintenances correctives sous contrôle du titulaire. Au début de la réversibilité, le titulaire indique les démarches à suivre pour reproduire l'incident et en effectuer la correction. Le titulaire en assure la recette interne. Ainsi l'équipe de reprise est rendue autonome dans les analyses des incidents.

Le titulaire continue jusqu'au terme de la prestation à effectuer la recette interne des corrections.

4.4.4.5. Pilotage de la phase de réversibilité

Un comité spécifique de pilotage, composé d'au moins un représentant opérationnel de chacune des trois parties, se réunira au moins une fois par semaine, ou si nécessaire à l'initiative de l'une des parties, pour suivre le déroulement des opérations de transfert et fixer les actions à entreprendre.

Les réunions du comité de pilotage font l'objet de comptes rendus rédigés par l'IRD. Les 2 autres parties disposent de 2 jours ouvrés à compter de la date de réception du compte-rendu pour formuler, par écrit à l'IRD, leurs éventuelles remarques ou objections.

Il est validé globalement en fin de phase de réversibilité, que le processus s'est bien déroulé, à savoir que :

- Les formations formelles annoncées ont été réalisées,
- La documentation identifiée a bien été présentée et localisée, mise à jour et mise aux normes de l'IRD selon les engagements pris par le titulaire en fin de phase d'initialisation.
- Le titulaire s'est rendu disponible pour accompagner l'équipe de reprise pour les maintenances sous contrôle,
- Le titulaire a assuré de façon satisfaisante les actions de maintenance identifiées au démarrage de la réversibilité, et arrivant à échéance à la fin de la phase de réversibilité.

CHAPITRE 5. DETAIL DES PRESTATIONS

LOT 2 : ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT EDATEUR SAP

5.1. LOT 2 : POSTE 1 – SUPPORT EDATEUR SUR LE PROGICIEL SAP

L'IRD a acquis depuis la mise en place de SAP, un parc de licences utilisateurs et un moteur de paie, cf. détail en annexe.

Il s'agit pour le titulaire de fournir le support éditeur sur le progiciel SAP avec l'option « SAP Standard Support » ou « SAP Standard Entreprise » selon le choix de l'IRD.

Le titulaire, s'il ne s'agit pas de l'éditeur, est « D.V.A » (Distributeur à Valeur Ajoutée) de celui-ci disposant obligatoirement d'une certification support « PCoE » (Partner Center of Expertise). Le titulaire remet le document signifiant cette certification.

Il assure l'assistance des diverses solutions logicielles standards SAP.

Les prestations attendues de ce poste comprennent à minima :

- La mise à disposition d'éditions, de versions, de mise à jour ainsi que des patches correctifs (Support Packages),
- Une assistance téléphonique en langue française ou anglaise pendant les heures normales de travail (9h00 – 18h00 de lundi au vendredi),
- Un service d'analyse à distance par le biais d'une ligne OSS,
- La fourniture des services de type Early Watch a minima pour les instances de production,
- Ces services doivent être fournis au responsable technique de l'IRD, mais également au prestataire d'infogérance SAP.

Pour bénéficier de ces services standards, le titulaire doit connecter son *système Solution Manager* à l'ensemble des instances de l'IRD couvertes par la maintenance (*ECC RH, ECC Finances et Portail*).

Pour bénéficier de la maintenance, l'IRD met en place toutes les connexions nécessaires pour un accès à distance selon les caractéristiques données en annexe.

Le titulaire s'engage à suivre les demandes escaladées par le titulaire du lot1 pour les demandes de type « Anomalie produit »

Le titulaire est tenu de suivre et de lancer si nécessaire l'éditeur SAP pour ce type d'anomalies.

Les prestations de support éditeur sont réalisées sur la version en service à l'IRD.

L'IRD a l'entière décision d'accepter ou pas la nouvelle version du progiciel fournie par le titulaire, notamment si sa mise en œuvre entraîne des problèmes de modification, de paramétrage et d'adaptation de développements spécifiques. Dans ce cas, si le contrat de maintenance du progiciel est toujours en vigueur, le titulaire indique à l'IRD dans quelle mesure et pour quelle durée elle continuera à assurer la maintenance de l'ancienne version du progiciel.

Le moyen de communication privilégié dans le cadre de la maintenance est OSS. Ce portail doit être **accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7**. En cas d'anomalie de niveau 1 (« Very High ») et en dehors des

heures ouvrées, l'IRD doit pouvoir répercuter cette anomalie au support client de SAP 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 via cet outil.

Le titulaire doit autoriser l'accès à l'IRD aux bases de données SAP (via OSS), qui comportent des informations technico-fonctionnelles produites par SAP sur le progiciel.

En cas de bogues constatées, l'IRD les communiquent au titulaire et/ou SAP dûment décrites et circonstanciées par rapport à la description fonctionnelle, cette description détaillée devant notamment permettre au titulaire ou SAP de reproduire la bogue dans l'environnement de qualification de l'IRD.

5.1.1. QUELQUES DÉFINITIONS

Les niveaux de gravité et les engagements de service ou « SLA » (« Service Level Agreement »), selon la terminologie de l'éditeur SAP, sont définis dans les conditions générales des contrats de support éditeur de SAP « Standard Support » ou « Enterprise Support ».

Selon l'un de ces 2 contrats qui sera retenu par l'IRD pour chaque année pleine de maintenance, ces « SLA » constitueront les engagements que le titulaire devra respecter vis-à-vis de l'IRD au titre du présent marché.

Une fois notifié, le titulaire fournira à l'IRD les 2 contrats pour qu'ils soient annexés au présent marché.

5.1.2. NIVEAUX DE SUPPORT ÉDITEUR

Les Engagements du prestataire en termes de niveau de service, tels que décrits en chapitre 6, et le niveau de support 3 s'appliquent au titulaire pour le traitement de la présente prestation de support éditeur.

5.1.3. PROCESSUS DE SUPPORT ÉDITEUR

En tant que DVA SAP disposant de la certification PCOE, le titulaire remplit les obligations associées et disposent des outils et des bonnes pratiques SAP en matière de support éditeur.

LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT ÉDITEUR SAP

Avec son offre, le **soumissionnaire** joindra l'**ensemble des documents SAP** :

- **ayant concouru à cette certification (PAQ, modes opératoires, manuels utilisateurs, etc.), et**
- **décrivant les différents processus de support éditeur SAP des services dus au titre du contrat retenu de « Standard Support » ou « Enterprise Support » (enregistrement et traitement des bogues, Early Watch Alerts, etc.).**

Après sa notification, le nouveau Titulaire fournira ces 2 contrats de support à l'IRD pour qu'ils soient annexés au marché.

5.2. LOT 2 – POSTE 2 : ACQUISITION DE LICENCES SUPPLEMENTAIRES

Durant la durée du marché, l'IRD se réserve le droit d'acquérir des licences supplémentaires du progiciel SAP ERP.

LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT EDETEUR SAP

Le soumissionnaire indique dans le BPU, le prix d'acquisition de ces licences en fonction du type d'utilisateurs et de la volumétrie pour la licence de type « moteur » (comme pour le module de paie).

Doit aussi être précisé le coût de la maintenance éditeur (en standard support ou en entreprise support) associé à ces acquisitions.

5.3. POINTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE DU SOUMISSIONNAIRE

POINT	Détail
E03	Modèle de document : Le soumissionnaire proposera, dans le cadre du PAQ : <ul style="list-style-type: none">- un modèle de manuel utilisateurs.- un modèle de support de formation- un modèle de document de cahier de tests.- un modèle de document de spécifications générales.- un modèle de document de spécifications détaillées- un modèle de note de paramétrage- un modèle de Dossier d'étude technologique.
E04	Le soumissionnaire indiquera, pour chaque UOE, les profils et les compétences susceptibles d'intervenir.
E05	Proposition du PAQ initial adapté et personnalisé au contexte et objet du marché. Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) sera établi conjointement au lancement du marché entre l'IRD et le titulaire sur la base d'une proposition de ce dernier.
E06	Description des mesures qui seront mises en œuvre par le candidat pour mobiliser et assurer la permanence des compétences adaptées à la bonne réalisation des travaux. Dispositifs et moyens de gestion des ressources mobilisées, des entrées et sorties, de la montée en compétence, des formations, etc.
E07	Matrice des compétences par domaine fonctionnel (Ressources humaines et Missions), par domaine technique (ECC, portail, etc.) et par fonction (pilotage de projet, chef de projet, consultant, suivi de la qualité, etc.).
E23	Le soumissionnaire indiquera, les profils et les compétences susceptibles d'intervenir.

CHAPITRE 6. MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les travaux sont réalisés par le titulaire, dans ses locaux. Les ateliers de travail et les réunions des différents comités (pilotage de projet et opérationnels) se tiennent par visioconférences, dans les locaux de la Délégation régionale Ile-de-France (département 93) - Ouest, dans les locaux de la délégation régionale Occitanie (Montpellier) ou au siège de l'IRD (Marseille).

Les opérations de formation sont majoritairement réalisées dans les locaux de la Délégation régionale Ile-de-France (Campus Condorcet) - Ouest, dans les locaux de la délégation régionale Occitanie (Montpellier) ou au siège de l'IRD (Marseille).

Le titulaire met en place une organisation permettant une réactivité et une fluidité maximales et conformes à ces engagements de délai et de qualité (cf. Chapitre Mesure de la qualité des prestations).

À ce titre, les intervenants présentés par le titulaire doivent avoir une réelle expérience et une bonne maîtrise fonctionnelle et technique du périmètre objet du marché et, notamment, les aspects liés à la fonction publique.

Pour assurer pleinement sa prestation et en lien avec la D-DUNI, le titulaire :

- Dispose d'un accès aux environnements de développement et de recette, et
- Bénéficie de l'ensemble des services, nécessaires à l'exécution de la maintenance corrective ou évolutive, fournis par le prestataire d'infogérance.

6.1. LOT 1 - POSTE 1 : MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE

6.1.1. NIVEAUX DE SUPPORT DE MAINTENANCE CORRECTIVE

Support du Niveau 1

Le Niveau 1 du dispositif traite les **demandes en provenance des utilisateurs ou de leurs relais dans les sites**.

Ce niveau de support est réalisé par la D-DUNI de l'IRD, le Service Étude et Développement des Projets Innovants. Ce niveau est donc **hors périmètre des engagements du prestataire**.

Support du Niveau 2

Ce niveau 2 est de la **responsabilité du titulaire du lot 1**. Le Niveau 2 du dispositif traite les **demandes en provenance du niveau 1**, le Service Étude et Développement des Projets Innovants filtrant les demandes des utilisateurs.

Les **principales tâches** sont les suivantes :

- Notification de prise en charge de la demande avec indication du délai de livraison du diagnostic ou de la correction,
- Diagnostic de niveau 2,
- Traitement des anomalies,

- Escalade au niveau 3, si nécessaire, et suivi de l'avancement des tâches du niveau 3,
- Réalisation des tests unitaires et d'intégration.

Support du Niveau 3

Ce niveau 3 est de la **responsabilité du titulaire du lot 1**.

Le Niveau 3 du dispositif traite les **demandes en provenance du niveau 2**.

Ce niveau peut être composé également de différents intervenants externes au dispositif. En fonction de la nature des demandes ces intervenants experts pourront être issus de :

- SAP sous la responsabilité du titulaire du lot 2,
- Prestataire de l'infogérance de l'IRD,
- Titulaire du lot1,
- Toute autre origine en fonction du niveau d'expertise requis.

L'IRD est associé pour toute intervention de SAP ou de son prestataire d'infogérance.

L'IRD est préalablement informé de l'intervention d'un expert externe.

En cas de divergence sur une intervention croisée avec un autre prestataire de l'IRD, le titulaire du lot 1 doit saisir l'IRD qui est seul compétent pour arbitrer le différent.

6.1.2. PROCESSUS DE MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective recouvre les activités de :

- Tri des demandes en Anomalies et Demande d'évolution mineure, du ressort de l'IRD,
- Information au demandeur de la prise en compte de sa demande, du ressort de l'IRD,
- Transmission de la demande au prestataire, du ressort de l'IRD,
- Identification de la cause selon la typologie suivante : paramétrage, développement, dysfonctionnement du progiciel, problème technique (matériel, logiciel de base, produits tiers, réseau), évolution mineure, prise en compte du degré de sévérité et orientation de la demande vers la (ou les) compétence(s) requise(s), du ressort de l'IRD,
- Information à l'IRD de la prise en charge et du délai de livraison des résultats du diagnostic ou de la résolution, du ressort du prestataire,
- Demande de complément d'information ou organisation éventuelle d'un point téléphonique sur les demandes complexes, du ressort du prestataire,
- Identification et documentation des tests unitaires et de non régression à effectuer, du ressort du prestataire,
- Réalisation des corrections et passage des notes OSS, le cas échéant, en environnement de développement, et, en fonction du type d'anomalie : rédaction des notes de paramétrage, procédures d'exploitation ou d'utilisation, du ressort du prestataire,
- Tests des composants modifiés en environnement de développement et tests de non régression sur les composants impactés en environnement de développement, du ressort du prestataire,
- Livraison des modifications en environnement de recette et des documentations associées et information à l'IRD de la livraison pour validation du correctif, du ressort du prestataire,

- Validation des ordres de transports (libération) liés au correctif, du ressort du prestataire,
- Transport du correctif en environnement de recette, du ressort de l'IRD,
- Tests du correctif et de la non régression en environnement de recette, du ressort de l'IRD,
- Validation de la solution ou retour vers le prestataire en cas de non résolution, du ressort de l'IRD,
- Mise en production des corrections, du ressort de l'IRD,
- Clôture de l'incident, du ressort de l'IRD

Enregistrement des demandes

Toute demande doit suivre un seul circuit : enregistrement dans la base RT de suivi des demandes. Cette base est consultée chaque jour ouvré par l'équipe de maintenance du titulaire.

Les demandes enregistrées sont traitées par l'équipe du titulaire en fonction du degré d'urgence spécifié.

Afin de permettre le traitement de l'anomalie dans les meilleures conditions, la description de celle-ci doit être la plus complète possible. Les éléments indispensables sont les suivants :

- Transaction ou programme source de l'erreur,
- Conditions d'utilisation (utilisateur, copie d'écran, données transactionnelles saisies),
- Message d'erreur généré (Abap Dump, Journal système, message écran).

À ces informations, peut s'ajouter tout élément permettant un diagnostic et un traitement rapide de l'anomalie. Le **délai** de prise en compte par le titulaire court **à partir du moment où toutes les informations nécessaires au traitement de l'anomalie ont été enregistrées dans la base RT**.

Dans le cas où ces informations ne seraient pas présentes, le titulaire fait une demande d'information complémentaire au Service Étude et Développement des Projets Innovants de la D-DUNI (IRD).

Un point téléphonique ou en visioconférence entre le titulaire, le Service Étude et Développement des Projets Innovants de la D-DUNI (IRD) peut être organisé pour analyser et partager la compréhension des demandes jugées complexes. La présence de la maîtrise d'ouvrage (direction « métier ») pourra être envisagée si besoin.

Planification des demandes – délais de correction

Les délais maximums de notification de prise en charge, d'indisponibilité et de fourniture de solution définitive, à compter de la date d'affectation de l'anomalie au titulaire dans l'outil ITOP, est dépendant de la priorité de l'anomalie.

Qualification / intégration

Le titulaire s'assure par des tests de la qualité du correctif qu'il s'apprête à livrer.

Le délai de traitement de l'anomalie court jusqu'à la mise à disposition du correctif (en général via un ordre de transport validé) à destination de l'environnement de qualification. Le Service Étude et Développement des Projets Innovants de la D-DUNI (IRD) prend en charge le transport du correctif vers cet environnement. L'IRD s'assure par des tests d'intégration et de qualification que les correctifs peuvent

être mis en production. Les tests d'intégration et de qualification réalisés par l'IRD constituent la recette d'un correctif ou d'un ensemble de correctifs.

Mise en production

La mise en production d'un ensemble de demandes de maintenance est effectuée par l'IRD après validation de la recette.

Disponibilité

L'équipe de maintenance du titulaire est joignable les **jours ouvrés de 9h à 18h**.

Principaux travaux attendus

Il s'agit pour le titulaire de réaliser au moins les actions qui suivent pour chaque anomalie :

- Analyser la déclaration d'anomalie,
- Identifier les causes de l'anomalie,
- Procéder aux corrections et aux tests,
- Procéder à la mise à jour de la documentation (note de paramétrage, documentation fonctionnelle et technique)

Principaux livrables attendus

Les principaux livrables attendus sont les suivants, en fonction de l'anomalie :

- Documentation mise à niveau,
- Composants corrigés,
- Exécutables,
- Ordre de transport.

LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE

Dans l'offre :

Description des actions et des tâches incombant à l'IRD en précisant celles qui relèvent de la D-DUNI de celles qui relèvent de la maîtrise d'ouvrage (direction « métier »).

Ces actions et ces tâches ne pouvant pas être en contradiction avec les exigences du présent CCTP.

6.2. LOT 1 – POSTE 2 MAINTENANCE APPLICATIVE ÉVOLUTIVE

Pour chaque projet d'évolution :

- L'IRD soumet au titulaire l'expression de besoins, l'évolution à mettre en œuvre, pour estimation de charge et proposition de planning de mise en œuvre,
- Dès réception de l'ensemble des documents et information nécessaires au titulaire pour réaliser son évaluation de charges, ce dernier dispose de **10 jours** pour transmettre sa proposition de mise en œuvre à l'IRD,
- L'IRD dispose d'un délai de **10 jours** pour valider la proposition de mise en œuvre et passer commande.

- Le titulaire désigne un chef de projet qui sera l'interlocuteur opérationnel de l'IRD durant toute la vie du projet,
- Le projet débute par une phase de lancement destinée à mettre en place les structures et procédures d'action, l'affectation des ressources, la définition et la validation des documents de référence qui sont mentionnés dans le plan d'assurance qualité (cf. livrables)
- Un comité projet, représentant le titulaire, la D-DUNI et la MOA (direction « métier »), est constitué pour chaque évolution,
- L'équipe projet, représentant le titulaire, la D-DUNI et la MOA (direction « métier »), suit l'avancement du projet via des rencontres régulières selon la taille du projet (réunions, ateliers de travail, etc.),
- En cours de projet, le titulaire a en charge la rédaction des comptes rendus des comités de projet et des réunions, ateliers de l'équipe projet, ainsi que l'actualisation des documents de référence.

LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE

L'IRD n'impose aucune méthodologie de projet particulière.

Le soumissionnaire détaillera, dans son offre, la démarche qu'il entend utiliser.

L'IRD peut demander au titulaire le CV de son chef de projet pressenti.

Le chef de projet du titulaire doit disposer de toutes les compétences et expériences nécessaires à conduite du projet demandé.

6.3. ORGANISATION MISE EN ŒUVRE PAR L'IRD

Le Service Étude et Développement des Projets Innovants de la D-DUNI (IRD) pilote ce marché et est l'interlocuteur du titulaire.

Ces principales activités sont les suivantes :

- Réception et prise en charge des demandes d'évolution dans l'outil ITOP,
- Traitement du 1er niveau de diagnostic.
- Résolution en fonction de la nature de la demande.
- Application de procédures simples ne nécessitant pas de modification de l'applicatif de quelque nature que ce soit.
- Assistance et conseil aux utilisateurs.
- Complément de la demande dans l'outil de gestion des tickets en fonction du premier diagnostic.
- Escalade de la demande vers le Niveau 2 ou vers les équipes de l'infogérance ou du réseau.
- Pilotage et synchronisation des travaux correctifs (effectués par le titulaire du lot 1) et évolutifs (effectué par le titulaire du lot 1).

6.3.1. RESPONSABLE DU SERVICE ETUDE ET DÉVELOPPEMENT DES PROJETS INNOVANTS (D-DUNI)

Le Responsable du Service Étude et Développement des Projets Innovants de la D-DUNI (IRD) intervient au titre de « donneur d'ordre », il coordonne l'ensemble des activités du marché.

À ce titre, il pilote la production et l'évolution du système, rend les arbitrages nécessaires en matière de priorités, de délais et gère les relations avec le titulaire.

Il participe aux points de pilotage périodiques entre le titulaire et l'IRD.

6.3.2. RESPONSABLE DE LA TMA

Le responsable de la TMA de l'IRD pilote, coordonne et suit au quotidien le marché. Il fait vivre, évoluer et mettre en application le plan d'assurance qualité (PAQ). Il fait également vivre, évoluer et mettre en application les contrats de service validés avec les maîtrises d'ouvrage de l'IRD (directions « métier »).

Il veille au respect des engagements contractuels du titulaire. Il contribue à la mise en œuvre des projets d'évolution du système d'information, conduit le passage en TMA.

Il participe aux points de pilotage périodique entre le titulaire et l'IRD.

Nota : en l'absence – temporaire – d'une ressource sur ce poste, le responsable du service en assurera l'intérim.

6.3.3. LES TECHNICIENS DE SUPPORT ET D'EXPLOITATION

Coordonnés par le responsable de la TMA, les techniciens de support et d'exploitation assurent l'assistance de niveau 1 et sont les interlocuteurs au quotidien des intervenants du prestataire.

Ils participent aux ateliers des projets entre l'IRD et le titulaire.

6.3.4. RESPONSABLE INFOGÉRANCE

Il est l'interlocuteur privilégié du titulaire sur tous les aspects ayant trait à l'administration des plateformes SAP, de la mise à disposition et l'accessibilité des environnements SORGH0.

Il participe aux comités techniques entre l'IRD et le titulaire.

6.4. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

Le bon déroulement du marché nécessite une formalisation des relations entre l'IRD et le titulaire. D'une façon générale, les responsabilités sont les suivantes :

La D-DUNI de l'IRD est le **donneur d'ordre du marché** et, à ce titre :

- Décide des choix fondamentaux et définit ses besoins et contraintes,
- Choisit parmi les différentes alternatives proposées la solution à implémenter,
- Anime et coordonne les intervenants de l'IRD et ceux de la maintenance corrective,
- Fournit au titulaire les éléments prévus contractuellement,
- Valide et recette l'ensemble des livrables.

Le titulaire, en tant que **maître d'œuvre** :

- Anime et coordonne ses intervenants,
- Définit et lance les études et développements spécifiés dans le contrat,
- Contrôle ses réalisations,

- Assure la livraison et assume son obligation de résultat.

6.4.1. LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE

LOT 1 – POSTE : 1 MAINTENANCE CORRECTIVE

Étapes du processus	Acteur
Tri des demandes en Anomalies et Demande d'évolution	IRD
Information au demandeur de la prise en compte de sa demande	IRD
Transmission de la demande au titulaire	IRD
Identification de la cause selon la typologie suivante : paramétrage, développement	IRD
Dysfonctionnement du progiciel, problème technique (matériel, logiciel de base, produits tiers, réseau), évolution mineure	le titulaire
Prise en compte du degré de sévérité et orientation de la demande vers la (ou les) compétences requises	le titulaire
Information à l'IRD de la prise en charge et du délai de livraison des résultats du diagnostic ou de la résolution	le titulaire
Demande de complément d'information ou organisation éventuelle d'un point téléphonique sur les demandes complexes	le titulaire
Identification et documentation des tests unitaires et de non régression à effectuer	le titulaire
Réalisation des corrections et passage de note OSS le cas échéant, en environnement de développement, et, en fonction du type d'anomalie : rédaction des notes de paramétrage, des spécifications techniques de développement, des procédures d'exploitation ou d'utilisation	le titulaire
Tests des composants modifiés en environnement de développement et tests de non régression sur les composants impactés en environnement de développement	le titulaire
Livraison des modifications en environnement de recette et des documentations associées et information à l'IRD de la livraison pour validation du correctif	le titulaire
Validation des ordres de transports (libération) liés au correctif	le titulaire
Transport du correctif en environnement de recette	IRD
Tests du correctif et de la non régression en environnement de recette	IRD
Validation de la solution ou retour vers le titulaire en cas de non résolution	IRD
Mise en production des corrections	IRD
Clôture de l'incident	IRD

6.4.1.1. LOT 1 - POSTE 2 : MAINTENANCE ÉVOLUTIVE

Le partage des responsabilités en matière de Maintenance évolutive pour les tâches principales du projet est précisé par le tableau ci-dessous : (R = réalise, P = participe, V = valide)

Activités - tâches	IRD	Le titulaire
Spécifications Fonctionnelles Détaillées	P, V	R
Études technologiques	P, V	R
Développement des évolutions		
Gestion de l'environnement de développement	R	
Programmation		R
Tests unitaires	P	R
Intégration		R
Reprise et migration des données	R	
Tests d'intégration	P	R
Recette		
Gestion de l'environnement de recette		
Constitution des jeux d'essais	R	R
Qualification des développements	R	
Traitement des non-conformités	P	R
Mise en exploitation		
Gestion de l'environnement d'exploitation	R	
Écriture de l'ordre de transport et livraison en recette		R
Passage des ordres de transport	R	
Reprise des données et migration : extraction et transcodification	R	
Reprise des données et migration : intégration des données dans Sorgho	V	R
Traitement des non-conformités post production / termes contractuels	P	R
Tâches transverses		
Comptes rendus des comités opérationnels, des comités projet	V	R
Sécurité (logiciels et documents ...)	R	

6.4.1.2. LOT 1 - TRANCHE OPTIONNELLE 1 : PHASE D'INITIALISATION

Le partage des responsabilités de cette phase est identique au regard de la phase de réversibilité, à la différence près que le titulaire du présent marché est, lors de cette phase, le titulaire entrant, le titulaire sortant étant le titulaire du marché qui s'est terminé :

Activités spécifiques de la phase d'initialisation	Responsable
Initialisation	
Préparation du plan d'initialisation	Titulaire sortant
Prise de connaissance	
Formation théorique	Titulaire entrant
Auto-formation	Titulaire entrant
Maintenance monitorée	
Mise en situation avec les équipes de l'IRD et de l'ancien titulaire (participation aux activités de maintenance)	Titulaire entrant
Suivi d'acquisition de connaissances	Titulaire entrant
Bilan de la phase d'initialisation	Titulaire entrant

6.4.1.3. LOT 1 – TRANCHE OPTIONNELLE 2 : PHASE DE RÉVERSIBILITÉ

Le partage des responsabilités de cette phase est identique au regard de la phase d'initialisation, à la différence près que le titulaire du présent marché est le titulaire sortant et le repreneur est le titulaire du nouveau marché :

Activités spécifiques de la phase de réversibilité	Responsable
Initialisation	
Préparation du plan de réversibilité	Titulaire sortant
Prise de connaissance	
Formation théorique	Repreneur
Auto-formation	Repreneur
Maintenance monitorée	
Mise en situation avec les équipes de l'IRD et du titulaire (participation aux activités de maintenance)	Repreneur
Suivi d'acquisition de connaissances	Repreneur
Bilan de la phase réversibilité	Repreneur

6.4.2. LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT EDETEUR SAP

6.4.2.1. LOT 2 – POSTE 1 : SUPPORT ÉDITEUR

Le partage des responsabilités entre l'IRD et le titulaire est présenté dans le RACI fourni par le titulaire dans le cadre de sa certification PCoE.

Il est identique à celui décrit pour la maintenance corrective (lot 1 /article 6.4.1.4. Lot 1 – Poste 1 : Maintenance corrective).

6.5. MOYENS NECESSAIRES A LA REALISATION DES PRESTATIONS

6.5.1. MOYENS MIS À DISPOSITION DU TITULAIRE

À la **notification du marché**, l'IRD met à disposition du titulaire **l'ensemble des éléments documentaires ainsi que l'accès à distance, via une ligne sécurisée, à l'ensemble des composants logiciels (sources programmes sur l'ensemble des environnements SAP, fichiers, etc.) constituant le système.**

La sauvegarde de toutes les données et de tous les environnements ainsi que leur restauration éventuelle sont à la charge de **l'IRD**.

La gestion de la sécurité et des accès (profils et rôles) aux différents environnements est de la responsabilité de **l'IRD**.

La création des ordres de transport de l'environnement de développement vers l'environnement de recette est à la charge du **titulaire**.

6.5.2. MOYENS MIS À DISPOSITION PAR LE TITULAIRE

Le titulaire doit mettre à la disposition de ses équipes, autant que de besoin et en complément aux fournitures de l'IRD stipulées précédemment, les **fournitures nécessaires pour garantir ses obligations.**

Elles couvrent notamment les méthodes, normes et plus généralement les procédés qui font partie du patrimoine technologique du titulaire.

LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE

LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT EDETEUR SAP

Le soumissionnaire précise dans sa réponse s'il dispose de salles de réunion équipées de visioconférence.

6.6. INSTANCES DE PILOTAGE /LOT 1

Le pilotage et la gestion du marché s'appuient sur des instances communes à l'IRD et au titulaire :

- Un **comité Opérationnel trimestriel** à vocation « **suivi opérationnel et contractuel** du marché »,
- Des **réunions de pilotage des projets et des ateliers de travail** selon la taille du projet d'évolution et dans un rythme convenu lors du lancement du projet.

6.6.1. LE COMITÉ OPÉRATIONNEL ET CONTRACTUEL DU MARCHÉ

Le comité opérationnel et contractuel se réunit tous les trois mois à compter de la date de notification du marché ou de la date de la réunion de lancement, il a pour rôle :

- L'examen des tableaux de bord fournis par le titulaire,
- Le suivi contractuel du marché et la mesure de la qualité de la prestation,
- Le suivi de la facturation et des éventuelles pénalités,
- L'identification des points de risque et l'instruction des arbitrages majeurs,
- Le suivi des anomalies, bogues et évolutions et le suivi opérationnel avec examen des difficultés et des actions de progrès, le cas échéant,
- La revue des indicateurs de suivi,
- La coordination et l'organisation des travaux.

Les comptes-rendus sont rédigés par le titulaire.

Ordre du jour :

- Suivi des actions,
- Revue de l'activité sur la période écoulée,
- Gestion des ressources du marché,
- Arbitrages éventuels et gestion des risques,
- Suivi qualité, indicateurs, pénalités,
- Suivi financier,
- Actions de progrès
- Autres points de suivi contractuel,
- Questions diverses et date de la prochaine réunion.

Participants :

Pour l'IRD	Pour le Titulaire
Le responsable du pôle « qualité, techniques contractuelles et ressources » de la D-DUNI, ou son représentant, qui assure la présidence du comité,	Le directeur de mission
Le responsable du Service Étude et Développement des Projets Innovants de la D-DUNI	
Le responsable de la TMA de la D-DUNI	
et toute autre personne à la demande de l'IRD ou du titulaire.	

La participation du prestataire de l'infogérance de l'IRD pourra être sollicitée si besoin en fin de réunion.

Périodicité :

Trimestriel.

Documents en entrée :

Compte rendu de la réunion précédente, tableaux de bord mensuel de suivi d'activité, point d'avancement, demandes d'intervention, fiches événements (incidents, non-conformités, etc.), suivi financier.

Documents en sortie

Compte rendu rédigé par le titulaire et remis, pour approbation aux participants IRD, dans un délai de **5 jours ouvrés** après la réunion. En l'absence de remarques dans les 5 jours ouvrés suivants, ce compte rendu est réputé approuvé.

6.7. POINTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE TECHNIQUE DU CANDIDAT

Points sur lesquels une information est attendue dans la réponse technique du candidat :

POINT	Détail
E08	Description de l'organisation et des procédures opérationnelles mises en place et nécessaires au respect des engagements : <ul style="list-style-type: none">- Description de l'organisation et des moyens mobilisés pour l'exécution des prestations.- Description de l'organisation de la gouvernance mise en place par le prestataire pour gérer le marché.
E09	Liste des éventuelles activités complémentaires nécessaires à la réalisation des prestations incombant au titulaire et à l'IRD, en distinguant celles qui relèvent de la D-DUNI de celles qui relèvent de la maîtrise d'ouvrage (direction « métier »). Ces actions et ces tâches ne pouvant pas être en contradiction avec les exigences du présent CCTP.
E10 E24	Description de la méthodologie de gestion des anomalies, des bogues et des projets d'évolution (gestion et pilotage de projet, référentiel de bonnes pratiques ITIL pour la gestion des incidents, par exemple).
E11	Description des mesures qui seront mises en œuvre par le soumissionnaire pour mobiliser et assurer la permanence des compétences adaptées à la bonne réalisation des travaux. Dispositifs et moyens de gestion des ressources mobilisées, des entrées et sorties, de la montée en compétence, des formations, etc.
E12 E25	Description du processus de gestion des incidents en recette et en production (pendant la durée de la VA et de la VSR) et des points d'interfaces avec les équipes de l'IRD. Ces éléments figureront dans le Plan d'Assurance Qualité (PAQ).
E13	Le soumissionnaire doit initialiser un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) sur la base du PAS type fourni en annexe du CCAP, en complétant le document et en y ajoutant les éléments qui lui semblent nécessaires. Le PAS est joint à l'offre.

CHAPITRE 7. MÉTHODE D'ÉVALUATION DES CHARGES

7.1. LOT 1 – POSTE 1 : MAINTENANCE CORRECTIVE

LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE

Le soumissionnaire fournira, dans le Bordereau de prix et de délai, le montant forfaitaire pour le traitement d'un lot de 50 tickets reportable ainsi que son engagement en délai.

7.2. LOT 1 – POSTE 2 : MAINTENANCE ÉVOLUTIVE

Les prestations objet de ce poste sont rémunérées par application des prix unitaires de chacune des unités d'œuvre. Le coût d'une unité d'œuvre est précisé dans le bordereau de prix et de délai.

Les prix sont réputés comprendre tous les frais annexes afférents à l'exécution des prestations y compris les frais de déplacement et d'hébergement.

LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE

Dans leurs offres, les soumissionnaires indiqueront, dans le bordereau des prix et de délai prévu à cet effet, le prix de chaque unité d'œuvre selon le type de facturation (Jour/homme). Ce prix sera réparti par profil d'intervenant (cf. Bordereau des prix et de délai).

Après soumission, par l'IRD, de l'expression de besoins en prestations pour chiffrage, le titulaire établit sa proposition en indiquant la liste des unités d'œuvres nécessaires à la réalisation et leur nombre, dans un tableau semblable à celui ci-dessous.

Les valeurs renseignées dans le tableau sont données à titre d'exemple.

Unité d'œuvre		Nombre
UOE1	Élaboration de spécifications générales,	2
UOE2	Élaboration de spécifications détaillées,	4
UOE3	Réalisation d'évolutions fonctionnelles paramétrage,	6
UOE4	Réalisation d'évolutions fonctionnelles développement,	2
UOE5	Élaboration d'études technologiques,	
UOE6	Mise en œuvre d'études technologiques,	
UOE7	Transfert de compétence création d'un support de formation,	
UOE8	Transfert de compétence dispense formation/transfert compétence,	
UOE9	Rédaction et mise à jour documentation utilisateur.	

7.3. LOT 2 – POSTE 1 : SUPPORT EDATEUR SUR LE PROGICIEL SAP

L'annexe A1 du présent CCTP présente le détail des licences et acquisitions auprès de SAP.

LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT EDATEUR SAP

Le soumissionnaire indique dans sa proposition financière :

- Le coût de la maintenance éditeur standard « support » ;
- Le coût de la maintenance éditeur « entreprise ».

7.4. LOT 2 – POSTE 2 : ACQUISITION DE LICENCES SUPPLEMENTAIRES

Le titulaire assurer la fourniture de licences SAP supplémentaires selon le besoin de l'IRD.

LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT EDATEUR SAP

Le soumissionnaire indique dans sa proposition financière :

- Les coûts des licences SAP supplémentaires par typologie de licence et par moteur (Module paie) ;
- Le taux de maintenance qu'il appliquera pour les licences supplémentaires.

CHAPITRE 8. MESURE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

La qualité des prestations fournies par le titulaire du lot 1 est appréciée grâce à un ensemble d'indicateurs de qualité détaillés ci-après.

La mesure de ces indicateurs est :

- effectuée par le titulaire,
- présentée à l'IRD lors des comités opérationnels,
- confirmée lors de ces comités.

Les tableaux, ci-après, présentent les indicateurs de qualité recherchés par l'IRD et le niveau d'exigence cible.

Les objectifs de qualité exigés par l'IRD représentent le niveau de service minimum. Le prestataire valide ou propose un niveau de service supérieur. Les délais sont exprimés en jour ouvré (JO).

Le non-respect de certains engagements peut donner lieu, sans mise en demeure préalable, à des pénalités.

8.1. DÉFINITION DES NIVEAUX DE PRIORITÉ

La définition de la **priorité d'un Incident** est la suivante :

Priorité d'un Incident de Production	
Priorité 1 (P1) "Incident critique"	C'est un Incident critique qui impacte un groupe d'utilisateurs (personnes ou autres applications), dans l'utilisation d'une Application et pour lequel le service applicatif est non disponible et aucune solution de contournement existante. Une alerte de sécurité est assimilée à un Incident de priorité 1.
Priorité 2 (P2)	C'est un Incident important qui impacte un groupe d'utilisateurs (personnes ou autres applications). Le service est dégradé et inférieur au niveau d'engagement de service.
Priorité 3 (P3)	C'est un Incident sur un composant qui n'affecte pas le service ou la disponibilité ou les fonctionnalités utilisées par les utilisateurs (personnes ou autres applications).
Priorité 4 (P4)	L'activité des utilisateurs (personnes ou autres applications) n'est pas impactée.

Tout Incident donne lieu à minima à un ticket dans l'outil de gestion des Incidents, le niveau est par défaut défini par la personne qui crée le ticket. Le niveau de priorité peut être ajusté ultérieurement à la demande d'une Partie et accord de l'autre.

Notes : le contournement est une méthode qui permet d'éviter ou corriger un Incident, soit par une solution temporaire, soit en affranchissant l'utilisateur de l'élément en cause.

Cette solution doit avoir été, au préalable, approuvée par l'IRD comme étant une solution de contournement applicable.

La priorité de l'Incident est réduite après l'application de la solution de contournement.

8.2. INDICATEURS GÉNÉRAUX

Référence et définition		Objectif (SLA)	Formule de calcul de l'indicateur	Formule de calcul de l'indice de pénalité de l'indicateur
G1	Délai de fourniture des comptes rendus de réunions	≤ 5 JO	G1 = Nombre de CR livrés hors délais / Nombre total de CR livrés (sur la période)	Indice-G1 = G1 x Nombre de jours de retard cumulés (sur la période)
G2	Délai de fourniture des documents et tableaux de suivi, avant la tenue du comité qui les Examine.	> 2JO	G2 = Nombre de supports livrés en retard sur la période / Nombre total de supports livrés (sur la période)	Indice-G2 = G2 x Nombre de jours de retard cumulés (sur la période)
Indicateur par domaine		Domaine RH	N/A	N/A
		RH	N/A	N/A

G3	Note de satisfaction générale par domaine (de 1 à 5)	> 3 JO	N/A	N/A
-----------	--	--------	-----	-----

8.3. LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET ÉVOLUTIVE

8.3.1. LOT 1 – POSTE 1 : MAINTENANCE CORRECTIVE

Les délais retenus dans ces indicateurs sont ceux proposés par le titulaire et acceptés par l'IRD.

Référence et définition		Objectif (SLA)				Formule de calcul de l'indicateur	Formule de calcul de l'indice de pénalité de l'indicateur
Indicateur selon la priorité de l'anomalie		P1	P2	P3	P4		
MC1	Délai de notification de prise en charge	P1 à P4 : 2 JO				MC1 = Nombre de tickets d'incidents fermés pris en charge hors délais / Nombre total de tickets d'incidents fermés pris en charge (par niveau de sévérité, sur la période)	Indice-MC1 = MC1 x Nombre d'heures ou de jours de dépassements cumulé(e)s (par niveau de sévérité, sur la période)
MC2	Délai de fourniture d'une solution définitive	P1 : 4 JO P2 à P4 : 8 JO				MC2 = Nombre de tickets d'incidents fermés hors délais / Nombre total de tickets d'incidents fermés (par niveau de sévérité, sur la période)	Indice-MC2 = MC2 x Nombre de jours de dépassements cumulés (par niveau de sévérité, sur la période)

Rappel :

Ces délais sont calculés à compter de la réception du ticket d'incident par le prestataire muni de toutes les informations nécessaires (éléments constatés & éléments attendus). Le Ticket sera fermé quand la correction ou la solution est réputée fonctionner en environnement de production.

LOT 1 – MAINTENANCE APPLICATIVE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE

Le soumissionnaire propose ses engagements en termes de délais au regard du tableau ci-dessus.

Le soumissionnaire indique pour la maintenance corrective son engagement en délai de traitement des anomalies selon la priorité du ticket et sans dépasser les objectifs demandés par l'IRD et figurant dans le tableau ci-après.

8.3.2. LOT 1 - POSTE 2 : MAINTENANCE ÉVOLUTIVE

Référence et définition		Objectif (SLA)	Formule de calcul de l'indicateur	Formule de calcul de l'indice de pénalité de l'indicateur
MV1	Délai d'évaluation des demandes (évolution, expertises, etc.) et livraison de la demande	10 JO par demande	$MV1 = \frac{\text{Nombre de demandes livrées hors délais}}{\text{Nombre total de demandes livrées (sur la période)}}$	Indice-MV1 = $MV1 \times \text{Nombre de jours de dépassements cumulés (sur la période)}$
MV2	Taux d'évolutions livrées en recette dans les délais	100 % des évolutions livrées dans un délai maximum de 1 JO à compter de la date de livraison annoncée par le titulaire lors de l'évaluation.	$MV2 = \frac{\text{Nombre d'évolutions livrées hors délais}}{\text{Nombre total d'évolutions livrées (sur la période)}}$	Indice-MV2 = $MV2 \times \text{Nombre de jours de dépassements cumulés (sur la période)}$

8.4. LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT ÉDITEUR SAP

8.4.1. POSTE 1 : SUPPORT ÉDITEUR

Les indicateurs de suivi et les pénalités associées sont définis dans le contrat de support éditeur SAP Standard « Support » ou Standard « Entreprise ». Ils s'appliquent au présent marché.

E26 /LOT 2 – ACQUISITION DE LICENCES ET SUPPORT ÉDITEUR SAP

Dans son offre, le soumissionnaire détaillera, de façon explicite et sous forme de tableau, les engagements et indicateurs de mesure de la performance des « SLA » et autres services, objet de chacun des 2 contrats de support éditeurs proposés : « Standard support » et « Entreprise Support ».

CHAPITRE 9. ENGAGEMENT RELATIF AU DEVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITE SOCIETALE DU LOT1

L'IRD a signé la Charte développement durable des établissements et entreprises publics qui est l'expression d'une démarche volontaire de progrès incitant ces derniers à mettre en œuvre les stratégies européenne et nationale de développement durable dans le cadre de l'article 6 de la charte de l'environnement, inscrite dans la Constitution le 28 février 2005.

À l'occasion du renouvellement de ses marchés, l'IRD souhaite progresser dans la voie du développement durable.

POINTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE TECHNIQUE DU CANDIDAT

POINT	Détail
E14	Le soumissionnaire indiquera dans son offre son plan d'action en matière de développement durable et les actions envisagées liées au développement durable dans le cadre de la réalisation du marché.

CHAPITRE 10. ANNEXES DU CCTP

Sont annexées au CCTP :

- L'annexe 1 : Paysage Système SAP-2020 ;
- L'annexe 2 : Plan de transférabilité-réversibilité (réalisé par le Titulaire) ;
- L'annexe 3 : Contrat de support éditeur de SAP-Standard-Support ;
- L'annexe 4 : Contrat de support éditeur de SAP-Enterprise-Support.