

Diffusion	Étude	Référence	Date
		DSI	06/2025

Direction du système d'information

CAHIER DES CHARGES

TMA de l'application HOPEX v5

Le Candidat reconnaît avoir pris connaissance du présent document et l'accepte dans son intégralité en répondant à la présente consultation

Fait à :

Le :

Raison sociale :

Nom et Fonction du signataire :

- 1. Cachet de l'entreprise, Signature précédée de la mention manuscrite "Lu et approuvé", et Paraphe de toutes les pages du présent Cahier des Charges**

Sommaire

1	OBJET DU DOCUMENT	4
1.1	Contenu de la prestation	4
1.2	Périmètre de la prestation	4
1.3	Hypothèses de charge	4
1.4	Enjeux de la prestation	4
1.5	Attentes d'IFP Énergies nouvelles	5
1.6	Présentation de la DSIN d'IFP Énergies nouvelles	5
1.6.1	Les principaux acteurs concernés	6
2	DESCRIPTIF DE L'EXISTANT	8
2.1	Application Atlas	8
2.1.1	Objet et description de l'application	8
2.1.2	Atlas au sein du système d'information	9
2.1.3	Architecture fonctionnelle	10
2.1.4	Architecture technique	11
2.1.5	Éléments de volumétrie fonctionnels	11
2.1.6	Evolutions fonctionnelles prévues	12
2.2	Maintien en conditions opérationnelles	12
3	ORGANISATION DE LA PRESTATION	13
3.1	Durée du marché	13
3.2	Conditions d'exécution des prestations	13
3.2.1	Lieu	13
3.2.2	Ouverture des sites d'IFP Énergies nouvelles	13
3.2.3	Outil de gestion des demandes	13
3.2.4	Environnement de travail	13
3.2.5	Date de démarrage	13
4	ÉLÉMENTS TRANSVERSES OU COMMUNS	14
4.1	Modes de fonctionnement	14
4.1.1	Mode forfaitaire	14
4.1.2	Mode projet	14
4.2	Niveaux de services attendus	14
4.2.1	Prise en compte des demandes	15
4.2.2	Délais d'intervention	15
4.3	Gestion des prestations	15
4.3.1	Pilotage de la prestation	15
4.3.2	Qualité et documentation	16
5	DETAILS DES SERVICES ATTENDUS	17
5.1	Correction d'anomalie	17
5.2	Réalisation d'évolutions	17
5.3	Maintenance préventive de la plateforme logicielle	17
5.4	Assistance méthodologique et formation	18
5.5	Services communs à plusieurs activités	18
5.5.1	Prise en compte de la demande	18
5.5.2	Spécifications	18

5.5.3	Estimation des évolutions.....	18
5.5.4	Évolution du périmètre	19
5.5.4	Développement.....	19
5.5.5	Tests.....	19
5.5.6	Documentation technique	19
5.5.7	Livraison et mise en production	20
5.5.8	Fermeture de la demande.....	20
5.5.9	Réversibilité.....	20
5.5.10	Conseil.....	20
5.6	Engagements et indicateurs de performances	20
5.6.1	Indicateurs de pilotage.....	21
5.6.2	Indicateurs contractuels	21
5.6.3	Engagement	21
5.6.4	Optimisation	22
6	ENGAGEMENTS.....	23
6.1	Obligation de conseil	23
6.2	Garantie	23
7	ATTENTES IFPEN SUR LA REPONSE	24
7.1	Proposition technique détaillée.....	24
7.2	Proposition commerciale	25
7.2.1	Postes de facturations	25
7.3	Annexes	25
7.3.1	Annexe 1 Interfaces	25
7.3.2	Annexe 2 Contexte Informatique	25
7.3.3	Annexe 3 Accès externe pour un tiers	25

1 Objet du document

Le présent cahier des charges porte sur la maintenance de l'application HOPEX, suite à la montée de version v5 en 2021.

Il comporte l'ensemble des éléments devant permettre aux soumissionnaires de faire une proposition adaptée de services

1.1 Contenu de la prestation

La prestation se décompose en quatre activités :

- ✓ Correction des anomalies,
- ✓ Réalisation d'évolutions simples,
- ✓ Maintenance préventive,
- ✓ Assistance méthodologique, formation et évolutions complexes.

1.2 Périmètre de la prestation

Les activités relatives à la gestion de la prestation sont :

- ✓ Pilotage de la prestation
- ✓ Suivi et planification

1.3 Hypothèses de charge

La volumétrie est estimée à une quinzaine de demandes d'évolution simple par an.

4 jours /an seront dédiés à la maintenance préventive : audit des environnements, passage des codes correctifs.

L'activité sur la partie maintenance applicative (correction des anomalies, réalisation d'évolutions simples, maintenance préventive) représente une charge annuelle estimée à 27 jours.

Soit

Préventif : 4j

Correctif : 18j

Evolutif : 5j

Pilotage : à préciser par le soumissionnaire

1.4 Enjeux de la prestation

IFP Énergies nouvelles souhaite à l'occasion de ce nouveau marché prendre en compte les objectifs suivants :

- Encadrer la prestation par un cadre contractuel défini, capable de s'adapter à l'évolution des besoins d'IFP Energies nouvelles.
 - ✓ Mettre en place un système de facturation unique favorisant, à chaque fois que cela est pertinent, une facturation au forfait
 - ✓ Mettre en place un pilotage sur l'ensemble du contrat
 - ✓ Permettre des évolutions (extension ou diminution) du périmètre
- Pérenniser la connaissance

- ✓ Entretien le référentiel documentaire
- ✓ Favoriser le transfert de compétence

1.5 Attentes d'IFP Énergies nouvelles

Les attentes d'IFP Énergies nouvelles portent sur :

- la réactivité pour la correction des anomalies ;
- la continuité de service pour le maintien en conditions opérationnelles de l'application.

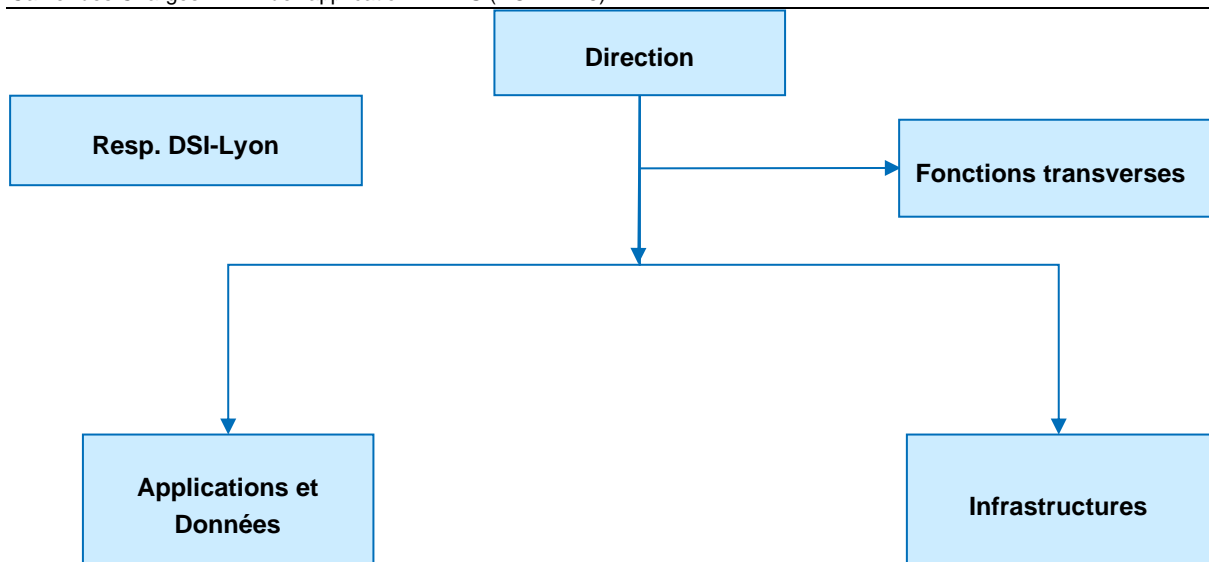
1.6 Présentation de la DSIN d'IFP Énergies nouvelles

La DSIN a pour missions, pour le système d'information de IFPEN (SI) :

- actualiser et déployer la feuille de route du SI et celle du Digital Office (DO) en recueillant les besoins de toutes les directions en lien avec la stratégie globale de l'entreprise,
- être au service des utilisateurs (clients) et travailler en collaboration avec les métiers
- assurer la sécurité des données et des informations
- conduire les projets en respectant les coûts et délais
- être un acteur central dans la gestion des données et leur mise à disposition transverse.
- maintenir un haut niveau de compétence interne pour intégrer, maîtriser les nouvelles technologies numériques, les déployer rapidement, faciliter leur usage
- assurer une architecture SI cohérente et évolutive,
- maintenir en conditions opérationnelles les infrastructures et les applications en optimisant les coûts
- se positionner comme un atout pour IFPEN et un acteur majeur de la transformation digitale

L'organisation de la DSIN s'appuie sur deux départements :

- Le Département Applications et Données est chargé de :
 - mettre à disposition, maintenir, assurer l'évolution et le support des applications en lien avec les utilisateurs, des données et environnements, de la gouvernance des données, et des applications et environnements pour les développeurs
 - industrialiser les POC et produits digitaux
- Le département Infrastructures est chargé de de mettre à disposition, maintenir et faire évoluer les infrastructures (réseau, serveurs, postes de travail, téléphonie, audio/vidéo, hébergement, applications, etc.) et d'en assurer l'exploitation.



L'application HOPEX v5 est positionnée dans le système d'information support et est gérée dans le département Applications et données au sein du domaine SI.

Détail de département Applications et Données

Le département est composé des 5 activités suivantes :

- Applications corporate
- Applications scientifiques et techniques
- Data factory
- Digital factory
- Support aux développeurs

1.6.1 Les principaux acteurs concernés

Les principaux acteurs IFP Énergies nouvelles concernés par l'objet de ce contrat sont les suivants.

- Le responsable de l'activité Applications Corporate
 - ✓ Est le responsable opérationnel du contrat
 - ✓ Participe aux comités opérationnels
- Le responsable Système d'Information d'Application (RSIA) de l'application ATLAS (HOPEX v5) dont les responsabilités et activités principales sont les suivantes
 - ✓ Qualifier en termes de faisabilité, coût et délais les modifications de l'application en réponse aux anomalies de fonctionnement et aux demandes d'évolution fonctionnelle mineure de l'application que lui transmet le RMA (Responsable Métier de l'Application)
 - ✓ Analyser les impacts sur le SI (applications connexes, référentiels, ...) d'une modification de l'application en relation avec le responsable SI du domaine auquel elle est rattachée
 - ✓ Planifier, puis réaliser les maintenances décidées ou en piloter la réalisation
 - ✓ Instruire les montées de version des logiciels qui supportent l'application (maintenance préventive) et assurer la veille technologique associée
 - ✓ Gérer le cas échéant la relation avec l'éditeur et/ou les prestataires externes en charge de la maintenance de l'application (TMA)

- ✓ Tenir à jour la documentation technique de l'application, contribuer à la mise à jour de la documentation fonctionnelle
- ✓ Apporter un support technique et fonctionnel au RMA et aux utilisateurs clés de l'application
- ✓ Est le responsable opérationnel du contrat. Il suit les indicateurs du contrat et participe aux comités opérationnels

2 Descriptif de l'existant

L'environnement informatique IFPEN est décrit dans le document Annexe 2 "Contexte informatique d'IFPEN".

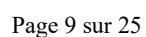
2.1 Application Atlas

2.1.1 Objet et description de l'application

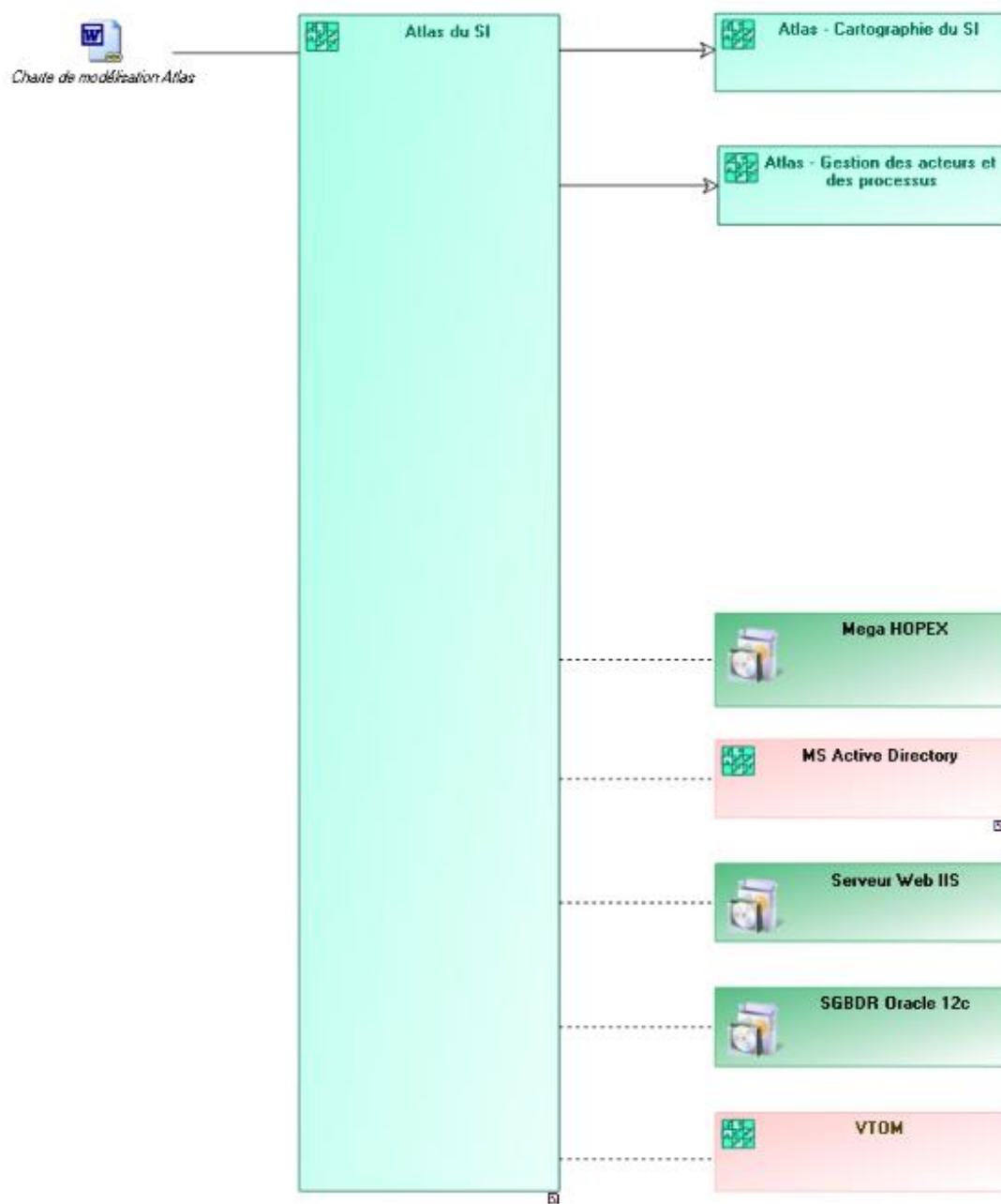
Atlas est l'application de cartographie du SI d'IFPEN construite sur HOPEX v5.

Atlas modélise les couches suivantes du SI :

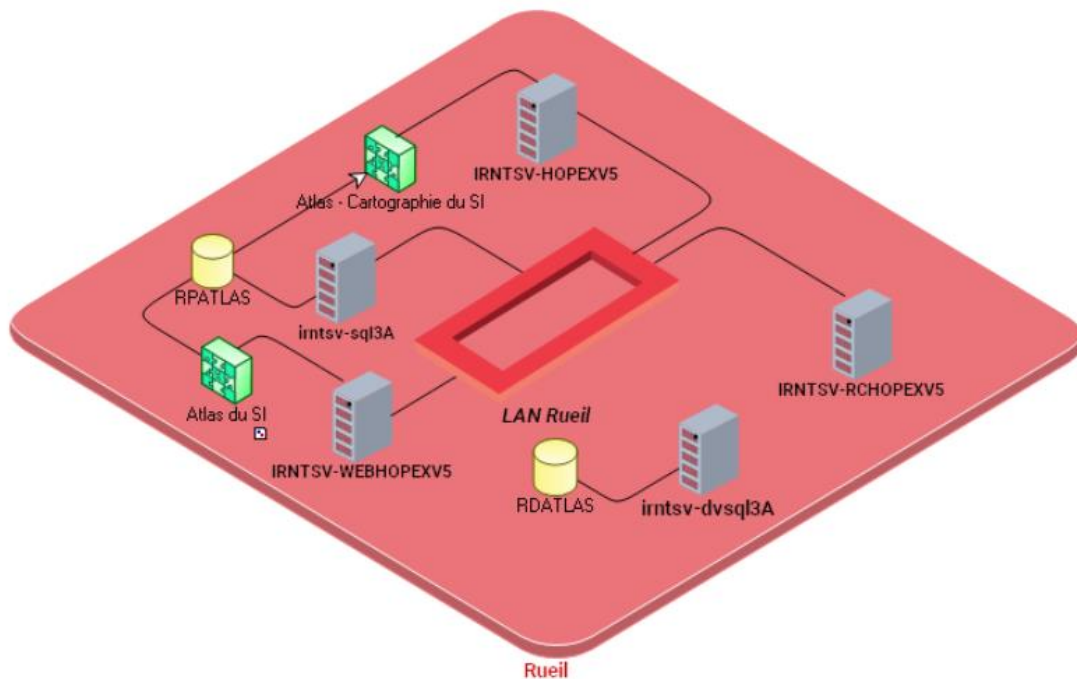
- ✓ Urbanisation fonctionnelle et technique : types de domaines, domaines et activités
- ✓ Applications et logiciels : arbres applicatifs et flux inter applicatifs
- ✓ Données référentielles : modèles de donnée, parcours d'information, procédures d'entretien des référentiels
- ✓ Infrastructures techniques : serveurs et base de données
- ✓ Organisation : organigrammes, fonctions
- ✓ Gouvernance du SI : besoins SI, études et projets d'évolution du SI



2.1.3 Architecture fonctionnelle



2.1.4 Architecture technique



2.1.5 Éléments de volumétrie fonctionnels

1 plan d'urbanisme métier :

- 5 zones (niveau 1) : Echanges et partage, Pilotage, Production, Support, Fondations du SI, Données et Référentiels
- 31 quartiers (domaines)
- 290 blocs de niveaux 3 et 4 (activités d'un domaine)

1 plan d'urbanisme technique :

- 1 zone Infrastructures
- 12 quartiers
- 70 blocs de niveaux 3 et 4

220 applications en production

200 logiciels (technologies en support des applications) en production

~200 services applicatifs

~500 acteurs

- 125 acteurs génériques (fonctions transverses d'entreprise, rôle applicatif, etc.)
- 123 acteurs de type fonction (emploi de la cartographie IFPEN)
- 107 acteurs de type structure (direction, département, etc.)
- 87 acteurs responsables (directeurs, chefs de département, etc.)
- 25 acteurs de type société (Filiale, TMA, Opérateur, etc.)
- 2 acteurs spécifiques de type capteur

~1500 messages

~1100 contenus

~150 flux

~30 interactions

~1400 serveurs

~600 bases de données

~400 références externes

2.1.6 Evolutions fonctionnelles prévues

Le projet d'intégration d'ITPM au sein de HOPEX v5 afin de pouvoir mesurer le niveau d'obsolescence global du SI IFPEN à partir d'indicateurs de bonne santé applicatif et technologique.

Exigences et pré-requis

- Mise en conformité du référentiel IFPEN pour préparer la mise en œuvre de la solution HOPEX ITPM
- Mise en place de l'interface avec le catalogue des technologies IT-Pedia
- Rattachement des Technologies logicielles aux Applications
- Aide à la définition de la gouvernance

Besoins

- Gestion du portefeuille des Applications
- Mise en place d'un portefeuille de Technologies
- Définition du cycle de vie et de l'obsolescence des Applications et Technologies
- Génération des cartes capacitaires (en remplacement des plans d'urbanisme fonctionnel et technique)
- Mise en place de l'intranet de restitution (Hopex 360)

2.2 Maintien en conditions opérationnelles

La politique de maintenance est la suivante :

- La maintenance du logiciel HOPEX v5 est assurée par un contrat de maintenance avec l'éditeur Méga.
- La TMA d'HOPEX v5 est assurée dans le cadre d'un contrat de TMA qui fait l'objet de ce document.
- L'exploitation est assurée par la DSIN qui s'appuie le cas échéant sur des prestataires (ex : infogérance).
L'exploitation prend en charge la plateforme technique HOPEX v5 (installation des composants logiciels de base, sauvegarde et supervision des environnements et des bases de données).
- La gestion des comptes HOPEX v5 est gérée par le RSIA,
- Les livraisons des packages sur les environnements de recette et de production et les installations de l'application sur les mêmes environnements sont assurés par la TMA.

3 Organisation de la prestation

3.1 Durée du marché

IFP Énergies nouvelles s'engage pour une durée ferme de cinq ans.

3.2 Conditions d'exécution des prestations

IFP Énergies nouvelles permettra l'accès aux informations nécessaires au prestataire pour la réalisation des prestations pendant la durée de réalisation prévue du contrat.

Il est expressément convenu que le prestataire retenu reste seul responsable en cas d'accident résultant de l'emploi de moyens mis à sa disposition par IFP Énergies nouvelles.

3.2.1 Lieu

La prestation se déroulera d'un commun accord entre les 2 parties dans les locaux d'IFPEN à Rueil Malmaison ou à distance dans les locaux du prestataire. Dans le cas de livraison, assistance, formation, comité opérationnel sur site, les déplacements se feront sur le site de Rueil Malmaison.

3.2.2 Ouverture des sites d'IFP Énergies nouvelles

Les sites d'IFP Énergies nouvelles sont ouverts cinq jours par semaine, de 7h à 19h (8h à 18h pour les sociétés sous-traitantes) - à l'exception des ponts accordés et de la semaine entre Noël et le jour de l'an ainsi que des jours fériés - l'ensemble représentant environ 245 jours ouvrés par an. Les jours de fermeture d'IFPEN seront adressés chaque année au Prestataire retenu.

3.2.3 Outil de gestion des demandes

Les demandes faites par IFPEN dans le cadre de la TMA seront enregistrées par IFPEN dans l'outil de ticketing Pégase (Bugzilla) et IFP Energies nouvelles et devront être prises en charge par le prestataire dans cet outil.

Un tableau de bord trimestriel permettra de suivre l'historique des demandes ainsi que les délais de prise en compte et de résolution des tickets. Les indicateurs seront produits à partir des tickets Pégase et mis à disposition dans un outil BI Qlik.

3.2.4 Environnement de travail

Les développements seront réalisés dans les locaux de l'intégrateur. Les outils nécessaires aux développements seront fournis par le prestataire.

Dans tous les cas, les opérations de livraisons se feront à distance sauf exception si une contrainte technique oblige à venir dans les locaux d'IFPEN sur le site de Rueil-Malmaison. Dans ce cas, IFPEN fournira, le temps de la livraison, un poste de travail sous Windows 10 et un accès aux environnements HOPEX v5 IFPEN.

3.2.5 Date de démarrage

L'objectif est de démarrer la prestation au 1^{er} janvier 2026. En cas de changement de prestataire, une période de recouvrement d'un mois sera déclenchée du 01/12/2025 au 31/12/2025.

4 Éléments transverses ou communs

Ce chapitre présente les éléments transverses ou communs aux différents types d'activités.

4.1 Modes de fonctionnement

Les modes de fonctionnement suivants sont retenus :

- Mode forfaitaire (pour la maintenance applicative)
- Mode projet (pour les prestations à la demande : formation, support méthodologique, expertise, évolutions complexes, etc.)

4.1.1 Mode forfaitaire

Le mode forfaitaire est le fonctionnement standard. Le prestataire s'engage sur le résultat conformément aux attentes d'IFPEN (prestations de maintenance applicative, délai de prise en compte global, délai de correction des anomalies).

4.1.2 Mode projet

De façon ponctuelle, il peut être décidé de sortir du mode récurrent pour travailler en mode projet sur des besoins ponctuels dont la durée dépasse 10 jours ouvrés, que ce soit pour une mission d'expertise, une session de formation dédiée, une demande d'évolution complexe (nécessitant un nouveau développement ou adaptation) ou tout autre prestation exceptionnelle ou jugée stratégique par IFPEN.

Dans ce cas, IFP Énergies nouvelles fournira un cahier des charges décrivant le besoin. Les interventions sont réalisées au forfait sur la base du devis proposé par le prestataire et validé par les deux parties. Ces missions seront exécutées selon le Plan Projet / Mission convenu et feront l'objet d'une commande et facturation séparées à valoir sur le contrat en vigueur selon une grille de tarif par profil. Cette grille sera fournie par le prestataire dans sa proposition sur la base du modèle proposé au BPU

Dans sa réponse, le prestataire s'engagera également sur un pourcentage forfaitaire de charge de gestion de projets.

Plus précisément, les aspects suivants doivent être couverts :

- à la demande d'IFP Énergies nouvelles et sur la base d'une expression de besoins, le prestataire s'engage à fournir un document d'estimation dans les délais décrits au paragraphe 4.2.2 en fonction de l'urgence de la mise en œuvre du projet et de sa taille.
- le dossier d'estimation doit comprendre au minimum les éléments suivants :
 - Contexte et objectifs
 - Justification de la mise en œuvre
 - Description de la solution proposée
 - Ressources
 - Planning
 - Budget
 - Contraintes et hypothèses

4.2 Niveaux de services attendus

Les prestations ne comportent pas de besoin d'astreintes hors heures ouvrables de façon récurrente.

4.2.1 Prise en compte des demandes

La plage de prise en compte des demandes s'étend de 9h à 18h du lundi au vendredi.

Le délai de prise en compte d'une nouvelle demande est de 4 heures à l'intérieur de la plage 9h-18h, du lundi au vendredi.

4.2.2 Délais d'intervention

Les délais de correction attendus pour les anomalies et non conformités sont précisés à l'article 12.3 du CCAP

La répartition entre bloquant et non bloquant est réalisée par IFP Énergies nouvelles. Les délais indiqués débutent à la déclaration du ticket sous PEGASE par IFPEN, dans le respect des plages horaires définies ci-avant.

Les délais de réalisation attendus pour les demandes d'évolutions (simples et complexes) et d'assistance méthodologique sont précisés à l'article 12.3 du CCAP.

4.3 Gestion des prestations

4.3.1 Pilotage de la prestation

Comité de suivi

- Le comité de suivi se réunit 1 fois par mois en présentiel ou en visioconférence.
- Il est constitué des représentants suivants :
 - ✓ Le responsable opérationnel de l'équipe du prestataire
 - ✓ Le RSIA d'Atlas (HOPEX v5)
- Son ordre du jour est le suivant :
 - ✓ Point sur le fonctionnement de l'application
 - ✓ Typologie et détail des demandes traitées
 - ✓ Point sur les indicateurs TMA
 - ✓ Définition des priorités
 - ✓ Point facturation le cas échéant
 - ✓ RIDA : Relevé d'information Décision Action
 - ✓ Des demandes de support effectuées par le Chef de projet ou la chargée de support.

Le CR du comité de suivi conserve toujours le même modèle, Powerpoint. Il est créé par le prestataire et mis à jour en séance. Il est ensuite mis en ligne par le prestataire sur l'extranet IFPEN, dans l'espace dédié à la TMA HOPEX v5.

Comité de pilotage

- Le comité opérationnel se réunit 2 fois par an.
- Il est constitué des représentants suivants :
 - ✓ Le Chef de Projet de l'équipe du prestataire
 - ✓ Le RSIA d'HOPEX v5 (Atlas) ou le responsable opérationnel du contrat
 - ✓ Le RMA d'HOPEX v5 (Atlas)
 - ✓ Le responsable de l'activité MCO Applications Corporate
 - ✓ L'acheteur en charge du suivi contractuel

- Son ordre du jour est le suivant :
 - ✓ Bilan du fonctionnement de l'application
 - ✓ Examen du plan d'évolution de l'application
 - ✓ Planification des maintenances préventives
 - ✓ Définition des priorités par IFP Energies nouvelles
 - ✓ Typologie et détail des demandes traitées
 - ✓ Point sur les indicateurs TMA
 - ✓ RIDA : Relevé d'information Décision Action
 - ✓ Suivi des actions, décisions attendues,

En début d'année, le comité opérationnel sera dédié au pilotage global de la prestation. Il sera complété des participants suivants : le responsable HOPEX v5 du contrat, le responsable IFPEN du contrat (RAAC) et si besoin un représentant IFPEN du département des Achats.

Son organisation est effectuée par le Responsable de la prestation chez le prestataire

Le support est établi par le prestataire et est transmis à l'ensemble des participants au moins 2 jours ouvrés avant la réunion.

Les objectifs visés sont :

- ✓ Suivi et modification des grandes orientations techniques et fonctionnelles
- ✓ Arbitrage des décisions financières, techniques et d'organisation
- ✓ Planning prévisionnel des missions et formations (fait et reste à faire)
- ✓ Suivi du contrat et de la facturation
- ✓ Revue et gestion de la qualité de la prestation (dont indicateurs TMA)
- ✓ Identification des modifications des procédures usuelles de communication, de suivi et des opérations.
- ✓ Revue des points d'attention et prévisions sur période suivante
 - ✓ Satisfactions, préoccupations et préconisations.
 - ✓ Suivi des produits livrés et état de validation,
 - ✓ Gestion des risques,

Le support est corrigé en séance si besoin et le relevé de décisions du comité opérationnel est rédigé en séance par le prestataire et transmis à IFP Energies dans les 2 jours après le comité. Chaque partie dispose de 5 jours pour demander d'éventuelles modifications qui seront inscrites au compte-rendu si accord entre les 2 parties. Les documents sont ensuite mis en ligne par le prestataire sur l'extranet IFPEN, dans l'espace dédié à la TMA HOPEX v5.

4.3.2 Qualité et documentation

- IFP Energies nouvelles demandera un effort constant au prestataire sur la documentation (exhaustivité, qualité, accès rapide à l'information, respect des plannings).
- L'ensemble de la documentation fournie sera en français.

5 Détails des services attendus

Ce chapitre donne par type d'activité la liste des services attendus relatifs à l'exécution de la prestation puis les détaille.

5.1 Correction d'anomalie

Exécution de la prestation

- ✓ Prise en compte de la demande (correction) issue du RSIA ou du RMA
- ✓ Développement du correctif (modification de paramétrage ou développement)
- ✓ Tests unitaires
- ✓ Documentation technique
- ✓ Livraison du correctif (la recette est faite par le RSIA et/ou le RMA)
- ✓ Clôture de la demande

5.2 Réalisation d'évolutions

Exécution de la prestation

- ✓ Prise en compte de la demande (évolution) issue du RSIA ou du RMA
- ✓ Spécifications en collaboration avec le RSIA
- ✓ Estimation des évolutions
- ✓ Développement
- ✓ Tests unitaires
- ✓ Documentation technique
- ✓ Livraison (la recette est faite par le RSIA et/ou le RMA)
- ✓ Fermeture de la demande (PV de recette)

Les évolutions seront garanties pendant une durée de 3 mois (cf. paragraphe 7.4).

Les évolutions seront groupées au sein d'un groupe. IFPEN propose de fonctionner sur la base de deux livraisons par an réparties comme suit :

- ✓ Début mars (mise en production fin mars)
- ✓ Début septembre (mise en production fin septembre)

NB : Un groupe d'évolutions pourra contenir des évolutions simples (réalisées dans le cadre forfaitaire de la maintenance évolutive) et des évolutions complexes (réalisées en mode projet).

Evolution envisagée

IFPEN envisage, pendant la durée du contrat, de migrer vers la solution SaaS de Hopex. Il est attendu du prestataire une expertise sur cette migration.

5.3 Maintenance préventive de la plateforme logicielle

Exécution de la prestation

- ✓ Fermeture du service HAS d'HOPEX v5
- ✓ Passage des codes correctifs recommandées par l'éditeur
- ✓ Tests de non-régression
- ✓ Mise à disposition de la plateforme technique (la recette est faite par le RSIA et/ou le RMA)
- ✓ Réouverture du service HAS d'HOPEX v5

- ✓ L'objectif de la maintenance préventive est d'anticiper les problèmes à venir.
- ✓ Elle comprend l'analyse des fichiers « log », la surveillance de l'évolution de la base de données, les préconisations pour l'amélioration du code, de la documentation et/ou de l'architecture applicative et toutes les préconisations d'adaptations rendues nécessaires par l'évolution de l'environnement technique. De manière générale, elle comprend toute action destinée à anticiper d'éventuels problèmes ou dysfonctionnements.
- ✓ Elle pourra prendre la forme d'une intervention périodique (semestrielle par exemple) avec pour livrables un compte-rendu d'intervention et une liste de préconisation d'actions.

5.4 Assistance méthodologique et formation

Exécution de la prestation

- ✓ Prise en compte de la demande (assistance, formation) issue du RSIA ou du RMA
- ✓ Estimation
- ✓ Structuration du programme de formation ou de la mission d'assistance méthodologique
- ✓ Réalisation du support le cas échéant
- ✓ Animation d'une ou plusieurs sessions (cas d'une formation)
- ✓ Fermeture de la demande
- ✓ Conseil

5.5 Services communs à plusieurs activités

5.5.1 Prise en compte de la demande

Les demandes sont enregistrées dans PégASE (Bugzilla) par IFPEN et transmises au prestataire au travers du Workflow.

Dans le cas des anomalies, IFP Énergies nouvelles définit si elles sont bloquantes ou non puis traitées par le prestataire qui met la fiche à jour dans PégASE et fait avancer le workflow.

5.5.2 Spécifications

Les spécifications fonctionnelles sont rédigées par IFPEN et validées par le prestataire.

Les spécifications techniques sont rédigées par le prestataire et validées par IFPEN.

5.5.3 Estimation des évolutions

Cela concerne l'analyse et l'estimation des demandes d'évolution et de missions d'assistance et de formation. Cette prestation ne comprend pas l'exécution même des travaux.

La demande est faite dans PégASE par IFPEN et la réponse donnée dans PégASE par le prestataire.

La décision de réalisation d'une de ces demandes est prise en interne IFP Énergies nouvelles.

Cette demande donnera lieu à un devis qui devra être approuvé par IFP Energies nouvelles et fera l'objet d'une commande séparée donnant lieu à une facturation séparée à valoir sur le contrat en vigueur.

5.5.4. Évolution du périmètre

Si pour des raisons particulières et justifiées, le projet nécessitait des prestations complémentaires, un avenant au présent contrat serait réalisé sur la base des tarifs journaliers par profil contractualisés dans le présent document et valable jusqu'à l'échéance du contrat en vigueur.

Si pour des raisons particulières et justifiées, le projet nécessitait une diminution des prestations, un avenant de moins-value au contrat serait réalisé sur la base des tarifs journaliers par profil contractualisés et valable jusqu'à l'échéance du contrat en vigueur.

5.5.4 Développement

Les développements sont réalisés suivants les règles de l'art du langage utilisé. Les interfaces seront développées en Visual Basic for .NET ou équivalent.

5.5.5 Tests

Des tests unitaires, d'intégration et de non-régression doivent être mis en place, notamment pour que les acteurs IFPEN se concentrent sur la recette fonctionnelle.

Le cahier des tests réalisés par le prestataire sera fourni à IFPEN.

5.5.6 Documentation technique

Dans le cadre de la TMA, le prestataire assurera la mise à jour des documents techniques suivants :

- ✓ Dossier d'exploitation (en cas d'impact due à la maintenance préventive)
- ✓ Dossier d'extension du métamodèle
- ✓ Charte de publication du site statique Web Atlas

- ✓ Spécifications techniques des demi-interfaces Atlas
 - Interface Export Atlas Exploitation
 - Interface Export Atlas Prisme
 - Interface Export Atlas Pégase Applications
 - Interface Export Atlas Pégase Projets
 - Interface Export Atlas Sirius Applications
 - Interface Export Atlas Sirius Utilisateurs
 - Interface Gene Site Atlas
 - Interface Gene Site Atlas Ext

- ✓ Cahiers de recette "usine" (compte-rendu des tests unitaires et des tests d'intégration).

Documents à la charge d'IFPEN :

- ✓ Charte de modélisation Atlas
- ✓ Spécifications du site Web statique

Livrables identifiés :

- Documentations associées (création ou mise à jour)
- Procédures et scripts de livraison en pré-production et en production
- Procédures et scripts de livraison nécessaires pour les postes clients et serveurs
- Gestion des livraisons
- Gestion des versions

5.5.7 Livraison et mise en production

La livraison (code correctif ou évolution) dans un environnement IFPEN (Recette, Pre production) sera réalisée par le prestataire qui fournira les modes opératoires.

La mise en production après recette sera également réalisée par le prestataire sur la base des modes opératoires fournis.

5.5.8 Fermeture de la demande

Les demandes sont clôturées dans Pégase par le RSIA IFPEN.

5.5.9 Réversibilité

Le prestataire s'engagera sur la réversibilité vers IFP Energies nouvelles ou un autre prestataire en fin de contrat. Cette réversibilité devra pouvoir s'appliquer en cours de contrat, pour tout ou partie des prestations, en cas de résiliation totale ou partielle du contrat.

Le prestataire décrira les modalités proposées pour assurer cette réversibilité (mode de transfert, responsabilités, activités, planning, charge associée, plan de continuité du service, sujets des ateliers, chiffrage, etc). Les modalités et le processus de la réversibilité seront consignés dans un plan de réversibilité qui sera révisé chaque année à la date anniversaire du contrat en fonction de l'évolution du périmètre.

Par ailleurs, le prestataire listera l'ensemble des données et informations qu'il fournira à IFP Energies nouvelles à la fin de la prestation (nature et support des documents, nature et support des logiciels, formations ...). La réversibilité est forfaitaire et fait l'objet d'une facturation (cf BPU).

5.5.10 Conseil

Le prestataire s'engagera sur sa capacité à délivrer du conseil en rapport avec les prestations couvertes mais aussi leur mise en perspective par rapport à des domaines de compétences connexes (urbanisation du système d'information, schéma directeur, cartographie des processus métiers, cartographie des risques, etc.). Ce conseil sera délivré à l'occasion des comités opérationnels.

5.6 Engagements et indicateurs de performances

IFP Énergies nouvelles demande un pilotage par indicateurs. Ces indicateurs seront calculés de façon mensuelle et présentés sur un an glissant.

Ces indicateurs seront de deux types :

- des indicateurs de volumétrie (volume de demandes, etc.)
- des indicateurs de mesure du niveau de service en terme de qualité et de respect des délais (selon les valeurs cibles d'engagement de service fonction du niveau de criticité indiquées dans le présent cahier des charges).

Ces derniers devront être représentatifs des niveaux de services définis et être en phase avec les objectifs fixés dans le cadre de cette consultation.

Il est expressément convenu que les pénalités ont uniquement un caractère moratoire. Un décompte des pénalités sera réalisé chaque trimestre et le coût correspondant sera déduit de la facturation trimestrielle suivante.

5.6.1 Indicateurs de pilotage

Les indicateurs suivants devront être calculés et présentés à chaque comité de pilotage :

- Délai de mise à disposition d'IFP Energies nouvelles du compte-rendu du Comité de Pilotage
- Nombre de nouvelles demandes de correction d'anomalie dans la période, par type d'anomalie
- Délais de prise en charge d'une anomalie, pour chaque type d'anomalie (min, max, moyen)
- Délais de correction d'une anomalie, par type d'anomalie (min, max, moyen)

- Nombre de nouvelles demandes d'évolution dans la période, par type d'évolution
- Délais de mise à disposition d'IFP Energies nouvelles du devis par évolution (min, max, moyen)
- Délais de mise à disposition d'une évolution, par type d'évolution (min, max, moyen)
- ...

D'autres indicateurs de pilotage pourront être fournis par le prestataire, s'ils peuvent être utiles au pilotage de la TMA.

5.6.2 Indicateurs contractuels

Le prestataire devra prendre en compte dans sa réponse les engagements souhaités par IFP Énergies nouvelles pour les éléments suivants (en tout état de cause ces engagements devront au minimum correspondre aux délais attendus par IFP Énergies nouvelles et indiqués dans le présent Cahier des charges). Les pourcentages seront calculés sur 4 mois : janvier à avril (février à avril pour la première année), mai à août, septembre à décembre.

- Pourcentage d'anomalies prises en charge dans les délais (engagement 90%)
- Pourcentage de corrections livrées dans les délais (engagement 90%)
- Nombre de livraisons max pour correction d'anomalies avant recette DSI (engagement 2 maximum)
- Pourcentage d'évolutions avec émission du devis dans les délais (engagement 90%)
- Pourcentage d'évolutions livrées dans les délais annoncés (engagement 90%)
- Nombre de livraisons max pour livraison de l'évolution avant recette DSI (engagement 3 maximum)
- Respect des délais de fourniture des spécifications mises à jour avant le copil (engagement 100%)

Concernant la qualité des spécifications fournies (SFD ou DAT), dans le cas où elles seraient jugées non-conformes, IFP énergies nouvelles pourra alors déclarer une anomalie de catégorie majeure, précisant les non-conformités à corriger.

5.6.3 Engagement

Le prestataire devra préciser dans sa réponse l'engagement qu'il prendra vis-à-vis d'IFP Énergies nouvelles pour les éléments suivants (en tout état de cause ces engagements devront au minimum correspondre aux délais attendus par IFP Énergies nouvelles et indiqués dans le présent Cahier des charges au §4.2.2.) :

- ✓ Délai de prise en compte des demandes
- ✓ Délai de correction d'une anomalie bloquante
- ✓ Délai de correction d'une anomalie majeure
- ✓ Délai d'analyse d'une demande d'évolution simple
- ✓ Délai d'analyse d'une demande d'évolution complexe
- ✓ ...

Ces délais seront enregistrés et permettront de calculer directement à partir de Pégase des indicateurs de suivi.

5.6.4 Optimisation

Ce service couvre l'ensemble des actions effectuées dans le cadre d'une optimisation nécessaire de l'application.

Le prestataire, étant donné son activité de supervision, doit être en mesure d'identifier des points d'amélioration en matière d'optimisation :

- Revue des incidents majeurs et proposition d'actions d'amélioration
- Analyse régulière des statistiques de performance et de charge des composants
- Analyse régulière des causes majeures d'indisponibilité
- Rédaction et présentation de retours sur incidents

5.6.4.1 Télémaintenance (confidentialité)

Pour effectuer la télémaintenance, le prestataire devra préciser dans sa réponse l'organisation et les moyens qu'il mettra en œuvre pour assurer la sécurité de ces opérations (protocole, identification et authentification, gestion des comptes d'accès, contrôle d'accès, journalisation, traçabilité, etc.).

Afin de se connecter au réseau IFPEN, le prestataire devra fournir une adresse IP fixe de l'entreprise ainsi qu'une adresse IP de secours qui seront enregistrées dans le firewall IPEN. Ni les adresses IP personnelles ni les plages de plusieurs IP ne sont pas autorisées.

6 Engagements

6.1 Obligation de conseil

IFP Énergies nouvelles rappelle que le prestataire aura une obligation de conseil, devra être force de proposition et alerter IFP Énergies nouvelles dès qu'il considère qu'une solution apporterait plus de qualité, plus de sécurité, plus de disponibilité, plus de performance ou un coût moindre.

6.2 Garantie

Le fournisseur garantit la qualité des prestations effectuées au titre des développements et des maintenances corrective, adaptative et évolutive qu'il aura effectuées dans le cadre du contrat, pendant 1 mois à dater de la signature de chaque recette validée.

Par conséquent le fournisseur s'engage à intervenir à ses frais pour effectuer toute correction sur le contenu des livrables effectué pour chaque prestation pendant la durée de la garantie (celle-ci est indiquée pour toute mise en évidence d'anomalies ou de non-respect des spécifications non apparus lors de la recette définitive).

Cadre contractuel

Le projet de contrat réf IFP N° 2025-0450 constitue les conditions juridiques applicables au présent Marché que le soumissionnaire reconnaît accepter en répondant au présent marché.

7 Attentes IFPEN sur la réponse

Les soumissionnaires trouveront dans ce document toutes les informations nécessaires à l'élaboration de leur réponse.

La réponse comprendra plusieurs parties structurées comme suit :

- Proposition technique
- Proposition commerciale
- Proposition RSE

7.1 Proposition technique détaillée

- Présentation des partenaires éventuels et description des rôles respectifs sur la prestation : seront entre autres précisés les recours éventuels à une co-traitance et/ou sous-traitance.
- Les modifications, compléments, exclusions, par rapport au présent appel d'offres ; ces renseignements doivent être indiqués d'une manière précise et non ambiguë faute de quoi les prestations et fournitures qui sont concernées seront réputées comprises dans le prix proposé.
- Le prestataire listera l'ensemble des matériels, données et informations dont il a besoin pour commencer, réaliser et terminer la prestation, en indiquant qui met à disposition les éléments et à quel moment.
- Le prestataire précisera les limites techniques de fourniture, indiquant le détail des fournitures et actions restant à la charge d'IFP Energies nouvelles.
- Projets d'évolution ou d'expertise
 - ✓ Ces projets seront réalisés en mode forfait sans obérer la qualité de service des prestations récurrentes. IFP Energies nouvelles veillera tout particulièrement au respect de la qualité (atteinte des objectifs sans perturbation sur le service récurrent, fourniture des documents) et des délais (respect des plannings).
- Gestion/Maintien des compétences

IFP Énergies nouvelles sera extrêmement attentif à la justification du niveau de compétence de l'équipe proposée en réponse à des demandes d'évolution ou de mission.

IFP Énergies nouvelles a pour habitude d'intégrer pleinement les équipes du prestataire. Ainsi, la séniorité des consultants peut être amenée à évoluer durant la mission. Du fait de son implication dans l'évolution des compétences du consultant, IFP Énergies nouvelles demande au prestataire de s'engager sur le fait que le tarif appliqué à un consultant reste le même tout au long de sa mission même si sa « séniorité » évolue au cours de ladite mission.

- ✓ Des profils de compétences non nominatifs des intervenants seront communiqués à IFP Energies nouvelles.
- ✓ Le prestataire assurera la formation des intervenants dans les domaines fonctionnels ou techniques où un besoin de connaissance se révèle nécessaire (compléments de formation, avancées technologiques).
- ✓ IFP Energies nouvelles demande au prestataire de s'engager sur la stabilité des intervenants et de faire toute proposition allant dans ce sens. Chaque changement d'intervenant devra faire l'objet d'une période de recouvrement à la charge du prestataire. Le prestataire proposera une grille des durées de recouvrement en fonction du service ou du profil concerné. En cas de changement de collaborateur, le prestataire prend en charge la période de recouvrement.
- ✓ Le prestataire est responsable de la continuité de service et veillera donc à mettre en place les recouvrements de compétences nécessaires au sein de l'équipe opérationnelle. La cartographie des compétences du prestataire (y compris les recouvrements) sera tenue à la disposition d'IFP Energies nouvelles.

- ✓ Recours ponctuel à des d'experts dans le cadre du présent contrat, soit à titre de conseil, soit pour solutionner une particularité complexe.

7.2 Proposition commerciale

La proposition commerciale devra, entre autres, être réalisée suivant les modalités et les grilles de réponse préparées à cet effet.

7.2.1 Postes de facturations

Les coûts seront forfaitaires pour l'ensemble des prestations demandées et associées à des charges (cf. : BPU).

Le prestataire devra expliciter clairement les mécanismes :

La répartition entre les différentes activités pourra être réactualisée en fin d'année en fonction de la répartition des charges consommées.

Les factures seront payées à leur échéance sous réserve de l'exécution et de la réception des prestations. IFP Energies nouvelles pourra retenir les paiements jusqu'à complète levée d'éventuelles réserves.

Aucun paiement additionnel ne sera accordé pour des suppléments de travaux qui apparaîtraient nécessaires au cours de la prestation s'ils résultaient d'une négligence du prestataire dans l'établissement de sa proposition, de toute sujétion mentionnée explicitement mais non chiffrée nécessaire à la réalisation de la prestation.

7.3 Annexes

7.3.1 Annexe 1 Interfaces

7.3.2 Annexe 2 Contexte Informatique

7.3.3 Annexe 3 Accès externe pour un tiers

7.3.4 Annexe 4 Jours de fermeture IFPEN 2026