



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Service de l'action administrative
et des moyens**

**Secrétariat
général**

**Direction du
numérique pour
l'éducation**

**Sous-direction
des services
numériques**

**Bureau de la
production et du
support des
services**

DNE SOCLE 3

Et

**Service de
l'action
administrative
et des moyens**

**Sous-direction
des achats**

**Bureau de la
stratégie et de
l'ingénierie
des achats
SAAM B1**

**61-65 rue Dutot
75732 Paris
Cedex 15**

Cahier des clauses techniques particulières CCTP

Procédure n°MEN-SG-AOO-25027

Objet : Mise en œuvre et administration d'une plateforme d'assistance et réalisation de prestations d'assistance à l'utilisation des services numériques au profit de l'ensemble des utilisateurs des systèmes d'information des services centraux et déconcentrés et d'établissements publics du ministère chargé de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche (PFE 3).

Table des matières

Table des matières

1	Préambule	4
2	Présentation du marché	4
2.1	Contexte	4
2.1.1	Services déconcentrés des académies	4
2.1.2	Assistance utilisateur en académie	7
2.2	Objet du marché	9
2.3	Définitions	9
3	Prestations attendues	10
3.1	Contenu synthétique des missions	10
3.2	Exigences générales	12
3.2.1	Exigences outillages	12
3.2.2	Exigences Indicateurs/Niveaux de service	14
4	Nature et étendue des prestations.....	18
4.1	Mission 1 – Initialisation du marché.....	18
4.1.1	Initialisation du marché (UO1)	18
4.2	Mission 2 – Mise en place de la plateforme d'assistance mutualisée	20
4.2.1	Mission 2 - Prestation 1 : Initialisation de la plateforme mutualisée (UO2.1)	23
4.2.2	Mission 2 - Prestation 2 : Mise en place initiale de la plateforme mutualisée (UO2.2)	25
4.3	Mission 3 - Mise en place de services IA au sein de la plateforme d'assistance mutualisée.....	27
4.3.1	Mission 3 - Prestation 1 : Initialisation des services IA (UO3.1)	30
4.3.2	Mission 3 - Prestation 2 : Mise en place initiale des services IA (UO3.2)	33
4.4	Mission 4 – Exploitation du service d'assistance pour la plateforme mutualisée	36
4.4.1	Mission 4 - Prestation 1 : Exploitation du service d'assistance (UO4.1 - année 1 et année 2).....	36
4.4.2	Mission 4 - Prestation 2 et Prestation 3 : UO4.2 et UO4.3 Exploitation du service d'assistance - Plans Progrès 1 et 2 (années 3 et 4).....	38
4.4.3	Mission 4 - Prestation 4 : Exploitation des service IA (UO4.4 - année 1 et année 2) .	39
4.4.4	Mission 4 - Prestation 5 et Prestation 6 : UO4.5 et UO4.6 Exploitation des services IA - Plans Progrès 1 et 2 (années 3 et 4).....	41
4.5	Mission 5 – Dispositif d'assistance ponctuel.....	43
4.5.1	Mission 5 - Prestation 1 : Initialisation du dispositif ponctuel (UO5.1).....	45
4.5.2	Mission 5 - Prestation 2 : Mise en place du dispositif ponctuel (UO5.2)	47
4.5.3	Mission 5 - Prestation 3 : Exploitation du service d'assistance du dispositif ponctuel (UO5.3)	48
4.6	Mission 6 – Horaires étendus	50
4.6.1	Mission 5 : Horaires étendus (UO6)	50
4.7	Mission 7 – Réversibilité	51
4.7.1	Mission 7 : Réversibilité (UO7)	51

5	Dispositions communes – Pilotage des marchés.....	54
5.1	Collaboration des parties	54
5.1.1	<i>Instances de pilotage du marché.....</i>	<i>54</i>
5.1.2	<i>Interlocuteurs désignés par le titulaire</i>	<i>56</i>
5.1.3	<i>Exigences en termes de communication.....</i>	<i>56</i>
5.1.4	<i>Outils de pilotage du marché.....</i>	<i>56</i>
6	Annexes.....	59
6.1	Annexe 1 - Couverture actuelle de l'assistance utilisateur en académie (indicative)	59
6.1.1	<i>Traitement des incidents et assistance N1</i>	<i>59</i>
6.1.2	<i>Traitement des incidents et assistance N2</i>	<i>60</i>
6.1.3	<i>Accompagnement des déploiements.....</i>	<i>61</i>
6.2	Annexe 2 - Couverture des consignes actuelles de l'assistance utilisateur en académie	61
6.3	Annexe 3 - Statistiques à date de l'assistance utilisateur en académie	61

1 Préambule

Dans le cadre du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et de ses annexes :

- le ministère chargé de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche et des sports ;
- l'entreprise ou le groupement d'opérateurs retenu pour exécuter les prestations est désignée sous l'appellation « le titulaire ».

2 Présentation du marché

2.1 Contexte

Le ministère dispose aujourd'hui, via un prestataire, d'une offre d'assistance à l'utilisation des services numériques dont bénéficient depuis plusieurs années l'administration centrale et 3 académies : Clermont-Ferrand, Orléans-Tours, et Toulouse.

Le ministère souhaite renouveler cette prestation de services pour les services centraux et les 3 académies précitées à minima. Le marché peut aussi répondre, le cas échéant, aux besoins de structures ou établissements sous tutelle du ministère comme par exemple le CNED. Les académies pourront aussi passer commande, le cas échéant, pour les besoins d'usagers de certains lycées agricoles relevant du ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire (MASA).

Dans le cadre de la politique de réforme et de modernisation de l'état (réforme territoriale), des académies ou régions académiques, ne disposant pas en propre d'un dispositif d'assistance, sont susceptibles d'adhérer à ce dispositif selon les conditions prévues dans le cadre du présent marché à l'occasion de son renouvellement ou durant son exécution.

Le périmètre couvert est celui de l'administration centrale du ministère et de ses services déconcentrés et le cas échéant de structures ou établissements sous tutelle du ministère.

Les services centraux, via leur différentes directions (DNE, DGESCO, ...) peuvent bénéficier des prestations pour leurs besoins propres.

Les services déconcentrés, via leur DSI, peuvent bénéficier des prestations pour leurs besoins propres.

2.1.1 Services déconcentrés des académies

L'éducation nationale dispose de services déconcentrés dans les régions et les départements : rectorats, directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) et de services en dépendant (centres d'information et d'orientation (CIO), Inspections de l'éducation nationale (IEN)...).

Au sein des régions académiques, les rectorats mettent en œuvre la politique nationale d'éducation. Ils ont autorité sur les établissements du second degré et coordonnent les établissements d'enseignement supérieurs.

Implantées dans les rectorats, les DSI sont en charge de l'informatisation des procédures de gestion du rectorat, des directions des services départementaux de l'éducation nationale, des établissements scolaires, des écoles et de la mise en œuvre des technologies de l'information et de la communication (courrier électronique, accès sécurisé à Internet...).

Elles participent à la formation des utilisateurs à l'usage de ces différents produits et au dispositif d'assistance académique.

A partir de 2016, le MENESR s'est engagé dans une réforme de l'organisation territoriale de ses services déconcentrés, en cohérence avec la loi du 16 janvier 2015 relative à la nouvelle délimitation des régions administratives.

Depuis le 1er janvier 2020, les académies sont regroupées au sein de 18 régions académiques dont 13 en métropole. Parmi ces 13 régions, 5 sont composées d'une unique académie et 8 sont composées de 2 à 3 académies. Les 8 régions regroupant plusieurs académies sont donc particulièrement concernées par un nécessaire alignement des fonctions métiers et soutien relevant désormais de l'échelle régionale, ainsi que des outils SI associés.

En effet le décret n°2019-1200 du 20 novembre 2019 renforce les compétences des 13 recteurs de régions métropolitaines, qui ont désormais autorité sur l'ensemble du champ scolaire, de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation. Les recteurs académiques sont chargés de l'enseignement scolaire et assurent le relai avec l'échelle régionale dans une logique de subsidiarité. Pour réaliser ses missions, le recteur de région académique peut créer des services régionaux ou inter académiques.

Concernant la fonction systèmes d'information, la mise en application du décret dans les 8 régions pluri-académiques a conduit à la création de :

- 4 services régionaux académiques des systèmes d'information placés sous l'autorité du recteur de région académique (Hauts de France, Ile-de-France, Occitanie, Provence-Alpes-Côte-d'Azur) ;
- 4 services inter-académiques des systèmes d'information placés sous l'autorité du recteur de l'académie d'implantation (Nouvelle-Aquitaine, Bourgogne-Franche-Comté, Auvergne-Rhone-Alpes, Grand-Est).

A l'horizon 2026, les 4 services inter-académiques des systèmes d'information auront été supplantés par des services régionaux recouvrant les mêmes périmètres.

À PARTIR DU
1^{ER} JANVIER 2016

13 RÉGIONS
ACADÉMIQUES
REGROUPANT
26 ACADÉMIES



LES DÉPARTEMENTS ET COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER
NE SONT PAS CONCERNÉS PAR LA RÉFORME TERRITORIALE



2.1.2 Assistance utilisateur en académie

2.1.2.1 Finalités de l'assistance utilisateur

Au sein du système éducatif, l'assistance aux utilisateurs s'adresse principalement aux utilisateurs des services numériques dans le cadre de leur pratique professionnelle et ceci, quel que soit leur lieu de travail. Une part grandissante de l'assistance aux utilisateurs vise les usagers du système éducatif, c'est-à-dire les élèves et leurs responsables, en lien avec le développement des téléservices de l'éducation désignés sous l'appellation « démarches en ligne ».

Cette assistance doit apporter aux utilisateurs des réponses aux difficultés rencontrées, quelle qu'en soit la source (matériels et réseaux, logiciels et progiciels, usages, etc.) et ce pour l'ensemble des services qui leur sont fournis.

D'une façon générale, le dispositif d'assistance utilisateur poursuit les finalités suivantes :

- Rétablir le service interrompu, dégradé (résolution réactive) ou sur le point de l'être (anticipation proactive),
- Prendre en compte et traiter les demandes des utilisateurs, qu'elles soient liées ou non à des incidents,
- Accompagner l'utilisation et l'usage des services numériques.

2.1.2.2 Composantes de l'assistance utilisateur

Dans le contexte des services déconcentrés en académie et en lien avec les collectivités territoriales qui assurent, la plupart du temps, la gestion et la maintenance des parcs bureautiques des EPLE (établissements publics locaux d'enseignement regroupant les collèges et les lycées), le dispositif d'assistance utilisateur présente 2 composantes organisationnelles.

- Le dispositif de proximité, composé de personnels présents sur site (support local) ou de personnels mobiles amenés à se déplacer sur site, assurant des services de proximité,
- Le dispositif distant, composé d'entités ou de personnels sollicités à distance.

S'agissant des services centraux, le dispositif d'assistance utilisateur est restreint à un dispositif distant.

2.1.2.3 Organisation de l'assistance utilisateur

Dans le contexte des services déconcentrés en académies, les dispositifs d'assistance utilisateur sont organisés autour des grands principes suivants :

- Une responsabilité académique :
L'académie ou la région académique porte la responsabilité, vis-à-vis de l'ensemble de ses utilisateurs, de la fourniture du service d'assistance. Ce service accompagne et supporte l'ensemble des services informatiques qu'elle offre.
- Un partenariat avec les collectivités :
Les dispositifs d'assistance utilisateur sont généralement conçus et exploités en lien étroit avec les collectivités territoriales.
- Un pilotage académique :
L'assistance utilisateur est pilotée, à l'échelle académique ou de la région académique dans le respect de l'organisation territoriale du ministère et des partenariats mis en place.

En termes d'organisation de l'assistance utilisateur, le ministère souhaite s'appuyer sur les conventions suivantes :

- Le **niveau 0 (N0)** : assuré directement par l'utilisateur via les outils et services mis à sa disposition lui permettant de s'auto-former ou de s'auto-dépanner (ex : outils de type « selfcare »)
 - Le **niveau 1 (N1)** : réceptionne, qualifie les demandes des utilisateurs et les assiste sur le volet technique et sur un premier niveau d'assistance fonctionnelle
 - Le **niveau 2 (N2)** : assiste les utilisateurs sur les volets technico-fonctionnel et métier, à un niveau de complexité nécessitant une expertise sur le sujet
 - Le **niveau 3 (N3)** : désigne le niveau d'expertise le plus avancé, assiste les utilisateurs et les niveaux d'assistance infra
1. Pour les services et applications relevant d'une responsabilité locale, les académies assurent les niveaux d'assistance N0, N1, N2 et N3.
 2. Pour les applications et systèmes d'information nationaux, tournés vers les professionnels de l'Education nationale :
 - Les équipes académiques (DANE, collectivités, divisions métiers, équipes de la DSI) sont identifiées comme des équipes support, spécialisées sur un domaine particulier. D'un point de vue opérationnel, elles sont mises à contribution en qualité de support N2 ou N1/N2 (suivant l'organisation des académies) lors de la résolution des incidents et de la gestion des demandes.
 - Le N3 est assuré par des équipes d'assistance nationales, généralement spécialisées par domaines métiers et fonctionnels. L'escalade entre le N2 académique et le N3 national s'effectue via les outils et processus nationaux en vigueur.
 3. Pour les démarches en ligne, tournées vers les élèves et leurs responsables, le N1 est assuré sous la responsabilité des services centraux et l'escalade oriente les demandes vers les équipes N2 des différentes académies en fonction des académies du rattachement des usagers.

Traditionnellement, l'accès au service d'assistance utilisateur académique est assuré par différents canaux de contact : téléphone, web et mail. Selon les organisations académiques, l'accès au service d'assistance utilisateur par téléphone et mail peut être limité afin de privilégier l'accès web.

L'accès au service d'assistance utilisateur pour les démarches en ligne est assuré par téléphone, web et mail.

2.1.2.4 Couverture de l'assistance utilisateur en académie

A titre indicatif et non contractuel, le périmètre actuel des supports N1 et N2 mis en place au fil du temps au sein des académies clientes dans le contexte spécifique de la plateforme d'assistance externalisée sont respectivement les suivants :

- Domaines couverts par le N1 :
 - Postes de travail et Infrastructures.
 - Usages et Outils transverses.
 - Usages et Outils transverses métiers.
 - Produits et services pédagogiques.
 - Usages et outils de gestion.
 - Authentification.
- Domaines couverts par le N2 :
 - Usages et Outils transverses.

2.1.2.5 Couverture de l'assistance utilisateur pour les démarches en ligne

Le périmètre actuel du support N1 mis en place pour les démarches en ligne dans le contexte de la plateforme d'assistance externalisée est le suivant :

- Domaines couverts par le N1 :
 - Authentification « educonnect » ;
 - Usages des démarches en ligne.

Le détail de chacun des domaines est fourni en Annexe 1 du présent CCTP.

L'assistance et le niveau de service du titulaire correspondent aux niveaux N1 et N2 (pour certains services bénéficiaires).

2.2 Objet du marché

Le marché a pour objet la réalisation de prestations de mise en œuvre et administration d'une plateforme d'assistance et la réalisation de prestations d'assistance à l'utilisation des services numériques au profit de l'ensemble des utilisateurs des systèmes d'information des services centraux et déconcentrés et d'établissements publics du ministère chargé de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche (PFE 3).

2.3 Définitions

- **Service** : Désigne les différents services d'assistance offerts aux utilisateurs qui constituent l'objet du présent marché.

Un service est composé et défini par les éléments suivants :

- Les prestations types à rendre.
 - Le périmètre d'exercice de ces prestations.
 - Les niveaux de services exigés.
- **Service bénéficiaire** : Désigne l'entité cliente émettrice du besoin de services d'assistance, rattachée aux ministères de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche associative (cf. Préambule).
- **Dossier** : Désigne l'unité d'œuvre prise en compte dans le cadre des services d'assistance. Cette unité d'œuvre correspond au traitement d'une demande d'assistance utilisateur jusqu'à son terme (clôture du dossier) et ceci, quel que soit le nombre de sollicitations (téléphone, chat, mail, web) reçus relativement à cette demande.
- **Consigne** : Désigne une instruction formelle dûment documentée et maîtrisée et destinée à être exécutée en fonction de la survenance d'un événement établi.

Le niveau de complexité des consignes s'apprécie selon une échelle partagée entre le titulaire et les services bénéficiaires qui comprend 3 niveaux :

- Niveau Simple : Pas de difficulté ni de technicité particulières dans la mise en œuvre.
 - Niveau Moyen : Mise en œuvre nécessitant une technicité standard en lien avec les systèmes d'information, les technologies ou les matériels concernés.
 - Niveau Complexe : Mise en œuvre nécessitant une technicité plus qualifiée en lien avec les systèmes d'information, les technologies ou les matériels concernés
- **Demande d'assistance** : Désigne une sollicitation d'un utilisateur auprès de la plateforme d'assistance.

On identifie, par convention, 2 grandes catégories de demandes correspondant à des sollicitations émanant des utilisateurs :

- Les **demandes de support** : signalisation d'incident ou demande d'assistance fonctionnelle à l'utilisation d'un matériel, d'un logiciel, d'un service ou d'une application.
- Les **demandes de service** : une information, un conseil, une demande d'équipement ou une demande d'accès à un service.

L'objet du présent marché est de traiter les demandes de support et de services soumises par les utilisateurs à la plateforme d'assistance mutualisée ou au dispositif d'assistance ponctuel en répondant directement à la demande ou en affectant la demande à un groupe de résolution approprié.

Ces demandes ne concernent pas les signalements d'incidents de masse qui feront l'objet d'un traitement particulier avec chacun des services bénéficiaires (cf. 6.1.1 -Traitement des incidents et assistance N1) conduisant, par exemple, à avoir un dispositif spécifique de routage ou à prioriser un sujet en cas de phénomènes multiples.

Sont également exclues les demandes de service saisies directement par les utilisateurs dans les catalogues de service lorsqu'ils ont été mis en place pour le service bénéficiaire concerné. Dans pareil cas, les demandes de services concernées sont directement acheminées aux équipes support du service bénéficiaire, de façon automatique et en toute transparence. Elles ne font l'objet d'aucun suivi qualité de la part du titulaire.

- **Plate-forme ou dispositif d'assistance** : Désigne l'ensemble des moyens mis en place par le titulaire pour fournir le service attendu de sa part.

3 Prestations attendues

Cette partie précise les prestations attendues de la part du titulaire.

À chaque prestation sont associées une ou plusieurs **Unités d'œuvre (UO)**. Le coût des UO intègre l'ensemble des frais et les ressources relatives au pilotage et au suivi de la prestation.

3.1 Contenu synthétique des missions

Le marché se compose de **six missions** :

- **Mission 1** : Initialisation du marché

Cette mission, commune à l'ensemble des services bénéficiaires, est réalisée à la suite de la notification du marché.

Elle vise à initialiser le marché, c'est-à-dire à réunir l'ensemble des acteurs, partager le contexte général, les règles/modalités de fonctionnement du marché, valider le périmètre de la plateforme d'assistance mutualisée et planifier la mise en place des services.

- **Mission 2** : Mise en place de la plateforme d'assistance mutualisée

Cette mission consiste, pour le titulaire, au terme d'une analyse de l'existant et d'un recensement des besoins, à élaborer et mettre en œuvre le ou les service(s) attendu(s) par les services bénéficiaires éligibles à la plateforme d'assistance mutualisée, en tenant compte, selon les cas, de leurs spécificités.

La mission comprend la mise en œuvre du dispositif technique, des processus et de l'organisation nécessaires.

- **Mission 3** : Mise en place de services IA au sein de la plateforme d'assistance mutualisée

Cette mission consiste, pour le titulaire, au terme d'une analyse de l'existant et d'un recensement des besoins, à élaborer et mettre en œuvre le ou les service(s) d'IA attendu(s) par les services bénéficiaires éligibles à la plateforme d'assistance mutualisée, en tenant compte, selon les cas, de leurs spécificités.

Les besoins en matière de services IA concernent l'expérience utilisateur en libre-service (chatbot, voicebot) qui conduit à la résolution automatisée de la demande, la création automatisée de tickets par l'IA pour prise en main par un opérateur ou escalade directe vers le N2 ou encore le transfert sans coupure de l'échange vers un opérateur via le chat ou via la téléphonie.

La mission comprend la mise en œuvre du dispositif technique, des processus et de l'organisation nécessaires.

■ **Mission 4** : Exploitation du service d'assistance pour la plateforme mutualisée

Cette mission consiste, pour le titulaire, à fournir le service d'assistance au niveau de service spécifié, en collaboration avec l'ensemble des structures concernées par la plateforme mutualisée. Cela comprend l'exploitation des services IA mis en place dans le cadre de la mission 3.

Le service fait l'objet, durant cette mission, à la fois d'un pilotage de la performance au moyen d'indicateurs de qualité de service et d'un pilotage d'activité opérationnelle au moyen de métriques mesurant le volume d'activité opérationnelle.

■ **Mission 5** : Dispositif d'assistance ponctuel

Cette mission consiste, pour le titulaire et en réponse à une demande spécifique pour un événement donné, à fournir un dispositif d'assistance ponctuel sur une durée déterminée et limitée dans le temps.

La durée des prestations est précisée au bon de commande. Ce dispositif pouvant être interrompu ; les prestations doivent permettre la mise en veille du dispositif pour une réactivation ultérieure.

■ **Mission 6** : Horaires étendus

Cette mission consiste, pour le titulaire, à fournir des possibilités de plages d'horaires étendus dans le contexte des missions 4 et 5.

■ **Mission 7** : Réversibilité

Cette mission consiste, pour le titulaire, à assurer le transfert de l'ensemble des éléments nécessaires à la reprise du service par le ministère ou par un autre acteur ou à la fin d'un service ou d'un dispositif ponctuel.

3.2 Exigences générales

3.2.1 Exigences outillages

3.2.1.1 Hébergement de la plateforme d'assistance

La plateforme d'assistance mutualisée et les dispositifs d'assistance ponctuels doivent être localisés et organisés afin qu'ils puissent répondre à la demande des services bénéficiaires dans des délais contraints et garantir la confidentialité du service.

3.2.1.2 Outil de gestion des services d'assistance

Un outil national, basé sur la solution iTop nommé SUMiT (pour SUite de Management iT) à destination des académies et régions académiques, est fourni par le ministère et s'impose au titulaire et à l'ensemble des services bénéficiaires pour outiller et supporter les processus de l'assistance, à savoir la gestion des incidents, des demandes, des catalogues de services et de la base de connaissances.

Dans le cadre du présent marché, le titulaire ainsi que l'ensemble des membres de ses équipes qui sont affectés à la délivrance des services en faveur des services bénéficiaires du ministère doivent accéder à l'outil SUMiT et à ce seul outil.

Il en sera de même pour les services bénéficiaires et l'ensemble des membres de leurs équipes respectives affectés à la délivrance de leurs services support.

L'offre SUMiT est couplée à un outil de reporting performant, DigDash. Des tableaux de bord de type « drill down » offrent une vue générale et permettent de descendre, en temps réel, jusqu'au ticket dans SUMiT.

L'outil SUMiT est accessible de manière sécurisée via Internet, il permet la création, l'enrichissement au fur et à mesure et le suivi de fiches incident et demandes d'intervention numérotées et horodatées.

L'accompagnement des services bénéficiaires à la prise en main de l'outil SUMiT et à son paramétrage est de la responsabilité du ministère.

3.2.1.3 Canaux d'accès à l'assistance utilisateur

Pour permettre aux utilisateurs de contacter l'assistance utilisateur, et pour répondre aux différentes organisations des services bénéficiaires, le titulaire doit être en capacité de mettre en œuvre les canaux d'accès suivants :

■ Canal Téléphone

Constitué des éléments suivants :

- Une solution de prise d'appels¹ assurée par des opérateurs et, en aucun cas, par un automate

¹ Le titulaire accueille et traite en temps réel les appels émanant des utilisateurs selon la procédure spécifiée pendant les horaires d'ouverture.

- Un serveur vocal² d'informations pour accueillir les appels hors plages d'ouverture du service, traiter les débordements ou agir en coupure lors d'évènements exceptionnels (incidents majeurs)
- Un numéro³ à tarification standard non surtaxée (facturé au tarif normal : coup d'un appel local sur un fixe sans surtaxe ou service gratuit) dédié par service bénéficiaire :
 - Communication locale à la charge de l'appelant
 - Facturation du numéro à tarification banalisée au titulaire
- Dans le cadre de la mission 3 relative à la mise en place de services IA au sein de la plateforme d'assistance, un « voicebot » fonctionnant en langage naturel remplace la solution de prise d'appels assurée par des opérateurs. Dans ce cas, le « voicebot » assure également les fonctionnalités de serveur vocal d'informations pour accueillir les appels hors plages d'ouverture du service, traiter les débordements ou agir en coupure lors d'évènements exceptionnels (incidents majeurs)

■ Canal Chat

Dans le cadre de la mission 3 relative à la mise en place de services IA au sein de la plateforme d'assistance, le titulaire propose une solution de chatbot à chacun des services bénéficiaires permettant à ces derniers d'intégrer une invite « chat widget » dans leurs portails d'assistance pour assurer les interactions avec les utilisateurs. En l'absence d'activation de la mission 3, le canal Chat n'est pas requis.

■ Canal Mail

Le titulaire doit proposer une adresse de messagerie à chacun des services bénéficiaires permettant à ces derniers d'adresser la plateforme d'assistance externalisée.

■ Canal Web

Le titulaire s'engage à utiliser le portail agent iTop de la solution SUMiT fournie par le ministère pour gérer les sollicitations des services bénéficiaires,

Leur mise à disposition et leur maintien en conditions opérationnelles seront assurés par le ministère.

3.2.1.4 Outil de gestion de la connaissance

Les besoins en termes d'outillage de gestion de la connaissance sont les suivants :

- Disposer d'une solution technique permettant de mettre à disposition des fiches solutions destinées aux acteurs du support et/ou à l'ensemble des utilisateurs.
- Stocker l'ensemble des documents de référence liés à la prestation.
- Enregistrer et structurer les données de référence qui seront exploitées par les services IA pour élaborer les réponses aux demandes des utilisateurs.

Le titulaire utilise et alimente le module de gestion de la connaissance intégré à l'outil SUMiT basé sur le produit iTop⁴.

Les procédures liées à la gestion de la connaissance et les modalités d'utilisation de la solution sont à définir avec le service bénéficiaire lors de la mise en place du service.

² Concernant le serveur vocal, le titulaire s'engage à administrer le contenu des messages vocaux selon les consignes précisées par les services bénéficiaires.

³ Le numéro d'appel de l'assistance précédemment mis en place au sein des services bénéficiaires doit être conservé.

⁴ <https://www.combodo.com/itop>

3.2.1.5 Outil de reporting

L'offre SUMiT est couplée à un outil de reporting performant, DigDash, permettant au titulaire d'élaborer les tableaux de bord nécessaires au suivi de ses prestations et à leur restitution auprès des services bénéficiaires (exports possibles : PDF, PPT, CSV, Excel avec et sans les styles).

Le ministère s'engage à accompagner le titulaire dans la prise en main de l'outil DigDash et l'élaboration des tableaux de bord.

Le titulaire s'engage à transmettre aux services bénéficiaires, suivant une fréquence mensuelle, des tableaux de bords contenant à la fois en valeur absolue et en valeur relative (%) :

- Des métriques mesurant l'activité opérationnelle (volumes d'activité)
Il est demandé de disposer, a minima, du nombre d'utilisateurs différents ayant sollicité la plateforme, du nombre de dossiers de support traités et du nombre de demandes de service enregistrées .
- Des éléments assurant le suivi de la facturation (globalement et par service bénéficiaire)
Il est demandé de disposer, a minima, du nombre de dossiers créés par le service bénéficiaire, du nombre d'appels/dossiers créés pour l'ensemble des services bénéficiaires, du seuil minimum de dossiers facturables intégrant les périodes d'interruption de service, du coût au dossier et total (en HT et TTC prenant en compte le « Plan de Progrès ») selon les volumétries mensuelles constatées.
- Des indicateurs de qualité du service (globalement et par service bénéficiaire)
Il est demandé de disposer, a minima, des informations nécessaires à l'appréciation de la qualité des prestations et, notamment, des indicateurs permettant de suivre les niveaux de service définis.

3.2.1.6 Outil de prise en main à distance

Pour aider au diagnostic et à la résolution d'incidents, le titulaire propose une solution permettant la prise en main à distance des postes de travail. Il peut également lui être demandé, par chaque service bénéficiaire, d'utiliser l'outil de son choix, similaire à celui utilisé par ses propres équipes d'assistance. Dans ce cas, le service bénéficiaire met à la disposition du titulaire l'outillage de son choix ainsi que les licences associées.

La mise en œuvre ou non de la fonctionnalité de prise en main à distance est décidée, au cas par cas, par le service bénéficiaire sur le périmètre défini par lui en termes de profils utilisateurs et domaines fonctionnels. Pour réaliser les opérations de prise en main à distance, le titulaire doit, si besoin, satisfaire à un certain nombre d'exigences de sécurité qui lui sont précisées par le service bénéficiaire lors de la mise en place du service.

Pour les Services bénéficiaires souhaitant que cette prestation soit assurée par le titulaire, il peut être demandé au titulaire de :

- Proposer une solution permettant de prendre en main à distance les postes de travail des utilisateurs.
- Utiliser le ou les outil(s) académique(s) choisi par les différents services bénéficiaires et mis à la disposition du titulaire par ces derniers.

3.2.2 Exigences Indicateurs/Niveaux de service

Les valeurs attendues des niveaux de service, classés selon quatre familles (Disponibilité / Compétence / Qualité / Réactivité), sont présentées dans les tableaux ci-dessous.

3.2.2.1 Disponibilité

Nom de l'indicateur	Indicateurs CCTP : Ratios	Cible	Commentaires
Disponibilité du canal téléphone	Ratio : Durée durant laquelle la plateforme d'assistance téléphonique est disponible / Plage d'ouverture du service	> 99 %	Disponibilité du canal téléphone
Taux de pertes d'appels	Ratio : Nombre d'appels abandonnés / Nombre d'appels présentés	< 5%	Taux de pertes d'appels

3.2.2.2 Compétence

Nom de l'indicateur	Indicateurs CCTP : Ratios	Cible	Commentaires
Performance globale de résolution du N1	Taux de résolution sur l'ensemble des demandes et incidents sur l'ensemble des tickets (Ratio : Nombre de demandes et incidents résolues / Nombre total de demandes et incidents)	entre 35% et 60%	Taux général hors matériel et infrastructure ne peut être inférieur à 35% (engagement de service). Les services bénéficiaires précisent le taux attendu entre 35% et 60%, le taux résolution pouvant atteindre 60% sur la bureautique/outils transverses selon le service bénéficiaire
Organisation des comités de suivi	Ratio : Nombre de comités réalisés / Nombre de comités prévus	1	1 comité sur 3 se déroule en présentiel / 2 à distance ⁵
Complétude du reporting	Ratio : Nombre de tableaux de bord présentant l'ensemble des indicateurs attendus / Nombre de tableaux de bord total diffusés	1	Mensuel à diffuser dans les 7 J ouvrés
Nombre de réouvertures	Taux de demandes résolues par la plateforme qui ont fait l'objet d'une réouverture	<5%	
Nombre de relances	Pourcentage de tickets relancés en N1 à la PFE / Nombre de tickets résolus par la plateforme	< 5%	

3.2.2.3 Qualité

⁵ Les présentiels se déroulent dans les locaux de chacun des services bénéficiaires, le coût des déplacements est à la charge du titulaire

Nom de l'indicateur	Indicateurs CCTP : Ratios	Cible	Commentaires
Qualité du routage	Taux des demandes correctement routées (Ratio : Nombre de demandes routées vers le bon niveau 2 dès la première affectation / Nombre de demandes routées en niveau 2)	> 80%	
Performance du support N2 sur le domaine supporté	Pourcentage des demandes de support portant sur les composants du domaine « Usage et Outils transverses » clôturées techniquement en moins de 8h	Entre 80% et 90%	Les services bénéficiaires précisent le niveau de performance attendu. Le niveau de performance attendu ne peut être inférieur à 80%.
Complétude du reporting journalier	Ratio : Nombre de tableaux de bord présentant l'ensemble des indicateurs attendus / Nombre de tableaux de bord total diffusés	1	A diffuser dès le lendemain
Qualité de la catégorisation	Taux de demandes créées par la plateforme qui ont fait l'objet d'une re catégorisation	<5%	Pour les tickets créés par le helpdesk
Nombre de réclamations mensuelles des services bénéficiaires	Nombre de réclamations mensuelles des services bénéficiaires	<10/mois	
Satisfaction des utilisateurs – 1 (Systématique)	Pourcentage des utilisateurs satisfaits de la prestation de la plateforme selon les résultats de l'enquête de satisfaction systématique réalisée lors de la clôture d'un dossier	> 80 %	
Satisfaction des utilisateurs – 2 (Annuelle)	Pourcentage des utilisateurs satisfaits de la prestation de la plateforme selon les résultats de l'enquête annuelle ⁶ de satisfaction	> 75 %	

⁶ La population sur laquelle porte l'enquête annuelle de satisfaction devra avoir été définie avec chaque service bénéficiaire dans le cadre de la mission 2. Selon les cas, l'enquête pourra être menée de façon exhaustive auprès de tous les utilisateurs du dispositif mis en place par le service bénéficiaire ou auprès d'un panel représentatif de ses utilisateurs.

3.2.2.4 Réactivité

Nom de l'indicateur	Indicateurs CCTP : Ratios	Cible	Commentaires
Réactivité au décroché téléphonique	Ratio : nombre d'appels décrochés en moins de 15 secondes / Nombre d'appels présentés	> 80%	
Réactivité de la prise en charge des demandes (canaux mail et web)	Nombre de demandes émises via les canaux mail ou web prises en compte en moins de 2 heures / Nombre total de demande émises via les canaux mail ou web	>= 95%	Question calcul : Via portail calculable, mais si par mail non calculable Indicateur qui doit aussi figurer dans le reporting quotidien
Durée de traitement des réclamations	Temps de traitement des réclamations émises par les services bénéficiaires avec transmission du plan d'action par le titulaire dans les 2 jours ouvrés	> 80 %	
Performance du support N1 (résolution sous 1 heure)	Taux de demandes clôturées par la plateforme en moins d'1 heure (Ratio : Nombre de demandes de support clôturées en moins d'1 heure / Nombre total de demandes de support)	> 60%	Les services bénéficiaires précisent le niveau de performance attendu. Le niveau de performance attendu ne peut être inférieur à 60%.
Performance du support N1 (résolution sous 8 heures)	Taux de demandes clôturées par la plateforme en moins de 8h (Ratio : Nombre de demandes de support clôturées en moins de 8 heures / Nombre total de demandes d'assistance)	Entre 60% et 80%	Les services bénéficiaires précisent le niveau de performance attendu. Le niveau de performance attendu ne peut être inférieur à 60%.

4 Nature et étendue des prestations

4.1 Mission 1 – Initialisation du marché

Cette mission, commune à l'ensemble des services bénéficiaires n'est commandée qu'une seule fois, indépendamment du nombre de services bénéficiaires désirant souscrire à l'un des services offerts par le titulaire.

4.1.1 Initialisation du marché (UO1)

4.1.1.1 Objectifs de la prestation 1

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire s'approprie l'environnement général du ministère. Il propose et présente au ministère les travaux préparatoires préalables à la mise en œuvre des autres missions et prestations qui font l'objet du présent marché.

La prestation vise à initialiser le marché, c'est-à-dire à réunir l'ensemble des acteurs, partager le contexte général, les règles/modalités de fonctionnement du marché, valider le périmètre de la plateforme d'assistance mutualisée et planifier la mise en place des services.

Contenu de la prestation

Il incombe au titulaire, à cette occasion, de réaliser les prestations suivantes :

- Prise de connaissance du contexte général du ministère.
- Organisation d'une réunion d'initialisation, dans les locaux du ministère ou sous forme de visio / audioconférence, impliquant le titulaire, le ministère et les référents des services bénéficiaires préalablement identifiés durant laquelle le titulaire présente :
 - L'organisation qu'il met en place afin de réaliser les différentes missions et prestations, conformément aux attentes du ministère et à celles des différents services bénéficiaires.
 - La présentation du chef de projet et de l'équipe en charge de la réalisation des prestations, conformément à son offre.
 - Sa proposition de démarche, de plan d'actions, ainsi que le calendrier prévisionnel de déploiement des services bénéficiaires identifiés par le ministère.

Conditions de réalisation et prérequis

Le ministère et les services bénéficiaires mettent à disposition la documentation générale présentant le contexte des prestations.

4.1.1.2 Livrables de la prestation 1

Les livrables de la Prestation 1 « Initialisation du marché » sont les suivants :

- Le compte-rendu de la réunion de lancement.
- Le planning et la démarche relatifs au déploiement des premiers services bénéficiaires identifiés.
- L'identification des moyens techniques et humains sur lesquels s'appuiera le dispositif mis en place par le titulaire, conformément à son offre.
- La note de bilan de prise de connaissance de l'environnement présentant l'exposé des modalités d'assistance et de reporting offertes aux différents services bénéficiaires.

4.1.1.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 1

Les prestations de la mission 1 s'achèvent, au plus tard, dans un délai maximum de 20 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande (hors délai de recette et de correction).

Le titulaire doit organiser une réunion de lancement avec les représentants du ministère dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande.

Il communique au ministère 3 jours ouvrés avant la tenue de la réunion de lancement, son ordre du jour pour validation. Le délai maximum de recette du ministère est d'un jour ouvré. Le délai maximum de correction du titulaire est d'un jour ouvré.

Dans les 2 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement, le titulaire rédige et transmet au ministère son compte-rendu.

La recette de l'UO1 est constatée de manière expresse. Elle consiste en une validation de l'ensemble des différents livrables par le ministère et formalisée par le procès-verbal de recette.

UO1	Délais maximum de production des livrables à compter de la tenue de la réunion de lancement	Délai de recette du ministère	Délai de correction éventuelle du titulaire
Compte rendu de la réunion de lancement	2 jours ouvrés	N/A	N/A
Démarche, planning, identification des moyens techniques et humains, note de bilan de prise de connaissance de l'environnement	10 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés

4.2 Mission 2 – Mise en place de la plateforme d'assistance mutualisée

Cette mission vise à mettre en place la plateforme mutualisée dans ses différentes composantes, sur les plans technique, fonctionnel et organisationnel.

Dans cette perspective, le titulaire acquiert auprès de chaque service bénéficiaire appartenant à la plateforme la connaissance et les compétences nécessaires relatives à ses outils et son contexte. Il définit et met en place, en coordination avec l'équipe projet du ministère, les moyens requis pour réaliser les prestations d'assistance.

Le projet de mise en place du service se déroule en 2 phases correspondant aux 2 prestations illustrées ci-dessous :

- Prestation 1 : Initialisation de la plateforme mutualisée.
 - Cette prestation correspond aux UOs 2.1.1, 2.1.2 et 2.1.3.1 à 2.1.3.9
- Prestation 2 : Mise en place initiale de la plateforme mutualisée.
 - Cette prestation correspond à l'UO 2.2

La plateforme d'assistance mutualisée initiale est bâtie pour répondre au besoin de 3 services académiques et 1 service national avec la prise en charge de l'ensemble de leurs consignes respectives existantes (cf. Annexe 2).

Au-delà de la phase de mise en place initiale de la plateforme mutualisée, des unités d'œuvre sont définies pour permettre la prise en compte de nouvelles consignes selon le besoin selon les niveaux de complexité suivants :

UO2.1		Nombre de consignes	Niveau de complexité
UO2.1.1	Configuration de la plateforme mutualisée pour 4 services bénéficiaires et un nombre global de 200 consignes	Forfait de 200 consignes	Cf. Annexe 2
UO2.1.2	Configuration de la plateforme mutualisée pour un service bénéficiaire supplémentaire	N/A	N/A
UO2.1.3.1	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à prendre en compte : Tranche de 1 consigne - Simple	Tranche de 1 consigne	Niveau simple
UO2.1.3.2	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à prendre en compte : Tranche de 1 consigne - Moyenne	Tranche de 1 consigne	Niveau moyen
UO2.1.3.3	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à prendre en compte : Tranche de 1 consigne - Complexe	Tranche de 1 consigne	Niveau complexe
UO2.1.3.4	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à	Tranche de 5 consignes	Niveau simple

	prendre en compte : Tranche de 5 consignes - Simple		
UO2.1.3.5	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à prendre en compte : Tranche de 5 consignes - Moyenne	Tranche de 5 consignes	Niveau moyen
UO2.1.3.6	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à prendre en compte : Tranche de 5 consignes - Complexe	Tranche de 5 consignes	Niveau complexe
UO2.1.3.7	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à prendre en compte : Tranche de 10 consignes - Simple	Tranche de 10 consignes	Niveau simple
UO2.1.3.8	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à prendre en compte : Tranche de 10 consignes - Moyenne	Tranche de 10 consignes	Niveau moyen
UO2.1.3.9	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à prendre en compte : Tranche de 10 consignes - Complexe	Tranche de 10 consignes	Niveau complexe

Ces unités d'œuvre intègrent la prise de connaissance des contextes associés aux différentes consignes et leur intégration dans l'exploitation courante du service d'assistance.

L'exploitation courante de la plateforme mutualisée est basée sur le nombre total de dossiers traités correspondant aux paliers suivants qui s'appliqueront dans le cadre de la mission 4.

- Palier 1 Socle : <= 2000 Dossiers par mois
- Palier 2 : De 2001 à 3000 dossiers
- Palier 3 : De 3001 à 5000 dossiers
- Palier 4 : De 5001 à 8000 dossiers
- Palier 5 : De 8001 à 12000 dossiers
- Palier 6 : De 12001 à 17000 dossiers
- Palier 7 : De 17001 à 23000 dossiers
- Palier 8 : De 23001 à 30000 dossiers

Lorsque la plateforme d'assistance est enrichie de services IA via la mission 3, les paliers de facturation évoluent pour prendre en compte de façon séparée les dossiers résolus intégralement par l'IA et les dossiers semi-automatisés (démarrés par l'IA mais nécessitant une validation ou une intervention mineure d'un opérateur humain) :

Paliers	Dossiers intégralement traités par des opérateurs humains	Dossiers semi-automatisés	Dossiers 100% automatisés
Palier 1	<= 2000 Dossiers par mois	<= 2000 Dossiers par mois	<= 2000 Dossiers par mois

Palier 2	De 2001 à 3000 dossiers	De 2001 à 3000 dossiers	De 2001 à 3000 dossiers
Palier 3	De 3001 à 5000 dossiers	De 3001 à 5000 dossiers	De 3001 à 5000 dossiers
Palier 4	De 5001 à 8000 dossiers	De 5001 à 8000 dossiers	De 5001 à 8000 dossiers
Palier 5	De 8001 à 12000 dossiers	De 8001 à 12000 dossiers	De 8001 à 12000 dossiers
Palier 6	De 12001 à 17000 dossiers	De 12001 à 17000 dossiers	De 12001 à 17000 dossiers
Palier 7	De 17001 à 23000 dossiers	De 17001 à 23000 dossiers	De 17001 à 23000 dossiers
Palier 8	De 23001 à 30000 dossiers	De 23001 à 30000 dossiers	De 23001 à 30000 dossiers

Le ministère s'engage sur un minimum de 4000 dossiers par mois pour l'ensemble des services bénéficiaires portés par la plateforme mutualisée et sur la durée du marché.

4.2.1 Mission 2 - Prestation 1 : Initialisation de la plateforme mutualisée (UO2.1)

4.2.1.1 Objectifs et description de la prestation 1

Lors de cette phase, le titulaire s'approprie l'environnement d'intervention et l'existant de chaque service bénéficiaire. Il assure l'initialisation du dispositif en prenant en compte le contexte spécifique du service bénéficiaire ainsi que les exigences complémentaires qui lui sont exprimées par ce dernier durant cette mission.

Le présent document constitue un cadre de référence pour la mise en œuvre des prestations. La déclinaison des paramètres (modalités de travail, modalités d'interfaçage avec les supports académiques, etc.) et la définition des exigences spécifiques du service bénéficiaire sont réalisées lors de cette mission.

A cette occasion, il incombe au titulaire de réaliser les travaux suivants :

- La collecte et la prise en compte du contexte et des éventuels besoins et exigences spécifiques du service bénéficiaire.
- La prise de connaissance de l'outil ITIL mis à disposition par le ministère ainsi que des processus de support et de reporting qui sont implémentés dans l'outil.
- La rédaction du plan projet de mise en place qui présente le projet de mise en place du service et ses modalités de réalisation.
- La formalisation du Dossier d'Exploitation qui comporte l'ensemble des processus et procédures nécessaires à la bonne réalisation des prestations et, notamment, les modalités opérationnelles de fonctionnement des différents services et éventuelles options choisis par le service bénéficiaire.
- L'élaboration d'un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) pour chaque service bénéficiaire qui spécifie les modalités de fonctionnement et de gestion des prestations entre le titulaire et le service bénéficiaire tout au long du marché.
- L'acquisition des compétences fonctionnelles et techniques relatives au marché.
- La formation aux applications du service bénéficiaire.
- La définition des tableaux de bord de reporting.
- L'initialisation du plan de réversibilité.

Le service bénéficiaire transmet au titulaire l'ensemble des documents nécessaires à la mise en place par ce dernier du service, en particulier :

- La cartographie du dispositif d'assistance qui présente les acteurs, leurs périmètres d'intervention, les règles d'escalade, etc.
- Les documents existants décrivant les processus d'exploitation définis ainsi que les modalités d'usage de l'outil ITSM.
- Les consignes d'assistance existantes.
- Les données de volumétrie relatives au(x) service(s) d'assistance demandé(s) par le service bénéficiaire.

La prise en charge, par le titulaire, des consignes établies par le service bénéficiaire s'effectue sur la base des paliers décrits précédemment.

Au-delà de 50, il convient d'activer les unités d'œuvre nécessaires à l'atteinte du nombre de consignes établies par le service bénéficiaire.

4.2.1.2 Livrables de la prestation 1

Les livrables attendus sont :

- Le document « Plan Projet de mise en place » qui détaille :
 - Les spécifications des besoins/exigences spécifiques exprimés par le service bénéficiaire.
 - Le ou les dispositif(s) technique(s) et humains envisagés par le titulaire pour répondre à ces besoins.
 - Les travaux de mise en place, le planning détaillé ainsi que les rôles et les responsabilités des différents acteurs lors de cette phase.
- Le « Dossier d'Exploitation » qui formalise l'ensemble des processus et procédures opérationnels applicables :
 - La définition et les modalités de mise en place des circuits d'assistance entre la plateforme mutualisée et les groupes de compétence et de support des services bénéficiaires (tables de routage).
 - La cartographie des groupes de support et, notamment, des groupes N2.
 - La procédure d'accueil et de reconnaissance des ayants-droits.
 - Les procédures intervenant dans la gestion des incidents et la gestion des demandes : règles de routage, procédures et schémas d'escalade.
 - Les consignes et manuels d'exploitation nécessaires aux acteurs de niveau 1 et 2.
 - Les modalités de mise à jour et de validation, par le service bénéficiaire, des consignes et notices d'assistance.
- Le « Plan d'Assurance Qualité » spécifiant :
 - L'ensemble des éléments techniques, organisationnels et des processus qualité mis en œuvre par le titulaire pour produire les prestations dans le respect des dispositions contractuelles prévues au titre du présent marché et pour assurer la gestion du service entre le titulaire et le service bénéficiaire.
 - Les procédures de reporting, de pilotage et de fonctionnement des comités de suivi.
 - Les modalités de prise en compte des demandes de nouveaux services d'assistance ou d'évolutions du service existant.
- Les tableaux de bord de reporting composés des indicateurs retenus au niveau national et de ceux définis par le service bénéficiaire au cours de la présente mission.
- L'outil d'analyse multidimensionnelle du suivi de l'activité de l'ensemble du dispositif d'assistance.
- La liste des formations, certifications et expériences des intervenants de la plateforme d'assistance.
- Une première version du « Plan de Réversibilité » contenant l'ensemble des informations permettant de garantir la réversibilité des prestations.

4.2.1.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 1

Prestation 1 (UO2.1)	Délais maximum de production des livrables à compter de la réception de la commande	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Initialisation de la plateforme mutualisée	25 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés

4.2.2 Mission 2 - Prestation 2 : Mise en place initiale de la plateforme mutualisée (UO2.2)

4.2.2.1 Objectifs et description de la prestation 2

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à la délivrance du service d'assistance conçu lors de la phase précédente.

Ces moyens à mettre en œuvre sont notamment :

- Les infrastructures et outils support du service.
- L'initialisation des différents canaux de contact : téléphone, web et mail.
- L'organisation adéquate pour exploiter le service.
- L'ensemble des processus pour délivrer opérationnellement et gérer le service.

Cette phase se conclut par la recette du service dont l'objet est de valider la bonne mise en place des moyens et la capacité opérationnelle du titulaire à rendre l'ensemble des prestations d'assistance demandées par le service bénéficiaire.

La recette probante de la Mission 2 est une condition nécessaire au démarrage des autres missions (hormis la Mission 1).

Lors de cette phase, le titulaire est tout d'abord tenu de prendre en charge l'acquisition et la mise en place dans ses locaux des équipements nécessaires pour assurer le fonctionnement de la plateforme d'assistance mise à disposition du ministère.

Il met en œuvre l'organisation proposée lors de la phase de conception et met en place l'ensemble des processus pour délivrer opérationnellement et gérer le service.

Lors de cette phase, le titulaire vérifie, avec la participation des équipes de chacun des services bénéficiaires de la plateforme mutualisée, le bon fonctionnement du ou des service(s) attendus par ce dernier.

En fonction des résultats obtenus pour chacun des services bénéficiaires, le ministère procède à la recette de la Mission 2.

Le service est alors réputé être apte à fonctionner et la Mission 4 « Exploitation nominale du Service d'assistance » peut alors démarrer pour ce qui concerne les UO 4.1 relatives aux dossiers traités par des opérateurs humains uniquement.

4.2.2.2 Livrables de la prestation 2

Les livrables attendus sont :

- La description technique des infrastructures mises en place.
- Le recueil des processus et procédures d'assistance mis en place.

4.2.2.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 2

Prestation 2 (UO2.2)	Délais maximum de production des livrables à compter de la réception de la commande	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Mise en place initiale de la plateforme mutualisée (1)	20 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés

- (1) La prise en compte des services bénéficiaires n'est pas forcément séquentielle mais peut donner lieu à un traitement parallèle réduisant l'échéance de mise en place opérationnelle de l'ensemble de la plateforme mutualisée sur le périmètre initial convenu

4.3 Mission 3 - Mise en place de services IA au sein de la plateforme d'assistance mutualisée

Cette mission vise à mettre en place des services IA au sein de la plateforme mutualisée dans ses différentes composantes, sur les plans technique, fonctionnel et organisationnel.

L'objectif poursuivi par le ministère est de développer le recours à l'IA pour la résolution automatisée ou semi-automatisée des dossiers, afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de réduire les coûts, d'augmenter le périmètre de l'assistance et d'optimiser l'expérience utilisateur.

Les besoins en matière de services IA concernent l'expérience utilisateur en libre-service via chatbot et voicebot qui conduit à :

- la résolution automatisée de la demande ;
- la création automatisée de tickets par l'IA au sein de la plateforme d'assistance mutualisée pour traitement ;
- le transfert sans coupure de l'échange vers un opérateur via le chat ou via la téléphonie
- la création automatisée de ticket par l'IA au sein de la plateforme d'assistance académique pour traitement au titre de l'escalade vers le N2

Dans cette perspective, le titulaire acquiert auprès de chaque service bénéficiaire appartenant à la plateforme la connaissance, les données et les compétences nécessaires relatives à ses outils et son contexte. Il définit et met en place, en coordination avec l'équipe projet du ministère, les moyens requis pour réaliser les services IA au sein de la plateforme d'assistance.

Le projet de mise en place des services IA se décline indépendamment pour les différents bénéficiaires et se déroule en 2 phases correspondant aux 2 prestations illustrées ci-dessous :

- Prestation 1 : Initialisation des services IA.
 - Cette prestation correspond aux UO 3.1.1, 3.1.2.1 à 3.1.2.9
- Prestation 2 : Mise en place initiale des services IA.
 - Cette prestation correspond à l'UO 3.2

Dans une logique de progressivité, la mise en place des services IA concerne des consignes déjà en place et éprouvées dans le cadre de la Mission 2 – Prestation 2.

La mise en place initiale des services IA concerne un périmètre de 50 consignes sélectionnées auprès des différents bénéficiaires en lien avec la faisabilité de leur automatisation et la qualité des données de la base de connaissance.

Au-delà de la phase de mise en place initiale de la plateforme mutualisée, des unités d'œuvre sont définies pour permettre la prise en compte de nouvelles consignes selon le besoin selon les niveaux de complexité suivants :

UO3.1		Nombre de consignes	Niveau de complexité
UO3.1.1	Configuration des services IA de la plateforme mutualisée pour 1 service bénéficiaire et un nombre de 50 consignes	Forfait d'automatisation de 50 consignes	80% de consignes de niveau simple et 20% de consignes de niveau moyen
UO3.1.2.1	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à automatiser : Tranche de 1 consigne - Simple	Tranche d'automatisation de 1 consigne	Niveau simple

UO3.1.2.2	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à automatiser : Tranche de 1 consigne - Moyen	Tranche d'automatisation de 1 consigne	Niveau moyen
UO3.1.2.3	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à automatiser : Tranche de 1 consigne - Complexe	Tranche d'automatisation de 1 consigne	Niveau complexe
UO3.1.2.4	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à automatiser : Tranche de 5 consigne - Simple	Tranche d'automatisation de 5 consignes	Niveau simple
UO3.1.2.5	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à automatiser : Tranche de 5 consigne - Moyen	Tranche d'automatisation de 5 consignes	Niveau moyen
UO3.1.2.6	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à automatiser : Tranche de 5 consigne - Complexe	Tranche d'automatisation de 5 consignes	Niveau complexe
UO3.1.2.7	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à automatiser : Tranche de 10 consigne - Simple	Tranche d'automatisation de 10 consignes	Niveau simple
UO3.1.2.8	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à automatiser : Tranche de 10 consigne - Moyen	Tranche d'automatisation de 10 consignes	Niveau moyen
UO3.1.2.9	Prise en charge d'un service bénéficiaire : Nombre de consignes à automatiser : Tranche de 10 consigne - Complexe	Tranche d'automatisation de 10 consignes	Niveau complexe

Ces unités d'œuvre intègrent l'analyse des contextes associés aux différentes consignes et leur intégration dans les services IA de la plateforme d'assistance.

Lorsque les services IA sont en place, les paliers de facturation évoluent pour prendre en compte de façon séparée :

- Les dossiers intégralement traités par des opérateurs humains
- les dossiers semi-automatisés (démarrés par l'IA mais nécessitant une validation ou une intervention mineure d'un opérateur humain)
- les dossiers 100% automatisés, c'est-à-dire résolus intégralement par l'IA

Paliers	Dossiers intégralement traités par des opérateurs humains	Dossiers semi-automatisés	Dossiers 100% automatisés
---------	---	---------------------------	---------------------------

Palier 1	<= 2000 Dossiers par mois	<= 2000 Dossiers par mois	<= 2000 Dossiers par mois
Palier 2	De 2001 à 3000 dossiers	De 2001 à 3000 dossiers	De 2001 à 3000 dossiers
Palier 3	De 3001 à 5000 dossiers	De 3001 à 5000 dossiers	De 3001 à 5000 dossiers
Palier 4	De 5001 à 8000 dossiers	De 5001 à 8000 dossiers	De 5001 à 8000 dossiers
Palier 5	De 8001 à 12000 dossiers	De 8001 à 12000 dossiers	De 8001 à 12000 dossiers
Palier 6	De 12001 à 17000 dossiers	De 12001 à 17000 dossiers	De 12001 à 17000 dossiers
Palier 7	De 17001 à 23000 dossiers	De 17001 à 23000 dossiers	De 17001 à 23000 dossiers
Palier 8	De 23001 à 30000 dossiers	De 23001 à 30000 dossiers	De 23001 à 30000 dossiers

4.3.1 Mission 3 - Prestation 1 : Initialisation des services IA (UO3.1)

4.3.1.1 Objectifs et description de la prestation 1

Lors de cette phase, le titulaire s'appuie sur l'environnement d'intervention et l'existant de chaque service bénéficiaire en lien avec la plateforme d'assistance mutualisée conçue dans le cadre de la mission 2. Il assure l'initialisation du dispositif en prenant en compte le contexte spécifique du service bénéficiaire ainsi que les exigences complémentaires qui lui sont exprimées par ce dernier durant cette mission.

Le présent document constitue un cadre de référence pour la mise en œuvre des prestations. La déclinaison des paramètres (modalités de travail, modalités d'interfaçage avec les supports académiques, etc.) et la définition des exigences spécifiques du service bénéficiaire sont réalisées lors de cette mission.

A cette occasion, il incombe au titulaire de réaliser les travaux suivants :

- La collecte et la prise en compte du contexte et des éventuels besoins et exigences spécifiques du service bénéficiaire.
- L'analyse des données descriptive des consignes, de la base de connaissance et la formalisation des améliorations à la charge du bénéficiaire en vue d'alimenter les services IA.
- La rédaction du plan projet de mise en place des services IA et leurs modalités de réalisation.
- La mise à jour du Dossier d'Exploitation élaboré dans le cadre de la mission 2 qui comporte l'ensemble des processus et procédures nécessaires à la bonne réalisation des prestations et, notamment, les modalités opérationnelles de fonctionnement des différents services et éventuelles options choisis par le service bénéficiaire.
- La mise à jour du Plan d'Assurance Qualité (PAQ) pour chaque service bénéficiaire qui spécifie les modalités de fonctionnement et de gestion des prestations entre le titulaire et le service bénéficiaire tout au long du marché.
- L'acquisition des compétences fonctionnelles et techniques utiles à la mise en place et à l'exploitation des services IA.
- La définition des tableaux de bord de reporting spécifiques aux services IA et l'évolution des tableaux de bord généraux pour y intégrer les services IA.
- La mise à jour du plan de réversibilité pour y intégrer les éléments spécifiques à la réversibilité des services IA.

Le service bénéficiaire transmet au titulaire l'ensemble des documents nécessaires à la mise en place par ce dernier du service, en particulier :

- L'architecture technique du portail d'assistance au sein duquel l'invite « chat widget » doit être intégrée.
- Les documents mis à jour décrivant les processus d'exploitation définis prenant en compte les services IA ainsi que les modalités d'usage de l'outil ITSM spécifiques aux services IA.

La prise en charge, par le titulaire, de l'automatisation des consignes établies par le service bénéficiaire s'effectue sur la base des paliers décrits précédemment.

Au-delà de 50, il convient d'activer les unités d'œuvre nécessaires à l'atteinte du nombre de consignes établies par le service bénéficiaire.

4.3.1.2 Livrables de la prestation 1

Les livrables attendus sont :

- Le document « Plan Projet de mise en place des services IA » qui détaille :
 - Les spécifications des besoins/exigences spécifiques exprimés par le service bénéficiaire.
 - Le ou les dispositif(s) technique(s) et humains envisagés par le titulaire pour répondre à ces besoins.
 - Les travaux de mise en place, le planning détaillé ainsi que les rôles et les responsabilités des différents acteurs lors de cette phase.
- Le « Dossier d'Exploitation » mis à jour qui formalise l'ensemble des processus et procédures opérationnels applicables :
 - La définition et les modalités de mise en place des circuits d'assistance entre la plateforme mutualisée et les groupes de compétence et de support des services bénéficiaires (tables de routage).
 - La cartographie des groupes de support et, notamment, des groupes correspondant aux services IA.
 - La procédure d'accueil et de reconnaissance des ayants-droits dans le contexte des services IA.
 - Les procédures intervenant dans la gestion des incidents et la gestion des demandes : règles de routage, procédures et schémas d'escalade mis à jour en prenant en compte les services IA.
 - Les consignes et manuels d'exploitation nécessaires aux acteurs de niveau 1 et 2, mis à jour en prenant en compte les services IA.
 - Les modalités de mise à jour et de validation, par le service bénéficiaire, des consignes et notices d'assistance, mises à jour en prenant en compte les services IA.
- Le « Plan d'Assurance Qualité » mis à jour spécifiant :
 - L'ensemble des éléments techniques, organisationnels et des processus qualité mis en œuvre par le titulaire pour produire les prestations dans le respect des dispositions contractuelles prévues au titre du présent marché et pour assurer la gestion du service entre le titulaire et le service bénéficiaire.
 - Les procédures de reporting, de pilotage et de fonctionnement des comités de suivi.
 - Les modalités de prise en compte des demandes de nouveaux services d'assistance ou d'évolutions du service existant.
- Les tableaux de bord de reporting composés des indicateurs retenus au niveau national et de ceux définis par le service bénéficiaire au cours de la présente mission :
 - Les tableaux de bords spécifiques aux services IA
 - Les tableaux de bords communs mis à jour pour prendre en compte les services IA
- L'outil d'analyse multidimensionnelle du suivi de l'activité de l'ensemble du dispositif d'assistance mis à jour pour prendre en compte les services IA.
- Conformément à l'offre du titulaire, la liste des formations, certifications et expériences des intervenants spécifiquement mobilisés pour la mise en œuvre des services IA.
- Une première version du « Plan de Réversibilité » contenant l'ensemble des informations permettant de garantir la réversibilité des services IA.

4.3.1.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 1

Prestation 1 (UO3.1)	Délais maximum de production des livrables à compter de la réception de la commande	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Initialisation des services IA	25 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés

4.3.2 Mission 3 - Prestation 2 : Mise en place initiale des services IA (UO3.2)

4.3.2.1 Objectifs et description de la prestation 2

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à la délivrance des services IA au sein de la plateforme d'assistance conçu lors de la phase précédente.

Ces moyens à mettre en œuvre sont notamment :

- Les infrastructures, services et outils support du service.
- L'initialisation des différents canaux de contact : voicebot et/ou chatbot.
- L'organisation adéquate pour exploiter le service.
- L'ensemble des processus pour délivrer opérationnellement et gérer le service.

Cette phase se conclut par la recette du service dont l'objet est de valider la bonne mise en place des moyens et la capacité opérationnelle du titulaire à rendre l'ensemble des prestations d'assistance demandées par le service bénéficiaire.

Lors de cette phase, le titulaire est tout d'abord tenu de prendre en charge l'acquisition et la mise en place dans ses locaux des équipements et services nécessaires pour assurer le fonctionnement des services IA mis à disposition du ministère.

Il met en œuvre l'organisation proposée lors de la phase de conception et met en place l'ensemble des processus pour délivrer opérationnellement et gérer le service.

Lors de cette phase, le titulaire vérifie, avec la participation des équipes de chacun des services bénéficiaires de la plateforme mutualisée, le bon fonctionnement du ou des service(s) attendus par ce dernier.

En fonction des résultats obtenus pour chacun des services bénéficiaires, le ministère procède à la recette de la Mission 3.

Le service est alors réputé être apte à fonctionner et la Mission 4 « Exploitation nominale du Service d'assistance » peut alors démarrer pour ce qui concerne les UO 4.2 relatives aux dossiers traités par l'IA, partiellement ou en totalité.

4.3.2.2 Contraintes de sécurité des services IA intégrés à la plateforme d'assistance mutualisée

Le recours aux services IA conduit à la transmission de données et métadonnées des services bénéficiaires propres aux processus d'assistance vers le service d'IA porté par le titulaire. Le titulaire met en œuvre des mesures permettant de sécuriser les données et de les traiter conformément au RGPD et décrit l'ensemble des mesures mises en place au sein d'un plan d'assurance sécurité.

Les points suivants doivent notamment être abordés :

- Respect du RGPD
- Respect de la confidentialité des données
 - Le modèle ne doit pas stocker ni réutiliser les conversations à des fins d'entraînement
- Chiffrement des données en transit et au repos
 - Les communications réseau et les interactions enregistrées doivent être chiffrées

- Sécurisation des entrées
 - Les services IA doivent être capable de détecter et filtrer les attaques de type « prompt injection »
- Contrôle des accès et authentification
 - Les échanges entre les services IA et SUMiT doivent être authentifiés à l'aide d'une méthode plus forte que le couple Login + Mot de passe, que ce soit pour la création de tickets ou pour l'accès à la base de connaissance.
- Auditabilité et traçabilité
 - Les services IA doivent générer des logs sécurisés et centralisés
 - Les tickets traités par les services IA doivent être « étiquetés » comme tels dans SUMiT
- Protection contre les attaques cyber
 - Les services IA doivent être protégés contre les requêtes anormales

4.3.2.3 Contraintes d'explicabilité et de fiabilité des services IA intégrés à la plateforme d'assistance mutualisée

Le recours aux services d'IA nécessite de prendre des mesures pour garantir l'explicabilité et la fiabilité des réponses qu'ils apportent. Le titulaire met en œuvre des mesures permettant de garantir l'explicabilité et la fiabilité des services IA et décrit l'ensemble de ces mesures dans un plan d'assurance fiabilité.

Les points suivants doivent notamment être abordés :

- Explication des réponses
 - Les services IA doivent justifier leurs recommandations, exemple : « je vous propose cette solution basée sur un article de la KB n°1245 »
- Gestion des hallucinations
 - Un mécanisme doit permettre de vérifier et valider les réponses avant qu'elles soient communiquées à l'utilisateur
 - En cas d'incertitude les services IA doivent disposer d'un mécanisme de fallback vers un opérateur humain
- Filtrage des réponses non conformes
 - Les domaines de réponse doivent être restreints aux questions IT
- Feedback et amélioration continue
 - Les services IA doivent permettre un suivi de leurs performances (satisfaction, erreur)
 - Un circuit de validation humain doit être mis en place pour améliorer en continu la pertinence des réponses (ajustement des paramètres, amélioration de la base de connaissance, réentraînement, etc.)

4.3.2.4 Livrables de la prestation 2

Les livrables attendus sont :

- La description technique des infrastructures mises en place.
- Le recueil des processus et procédures d'assistance mis en place.
- Le plan d'assurance sécurité.
- Le plan d'assurance fiabilité.

4.3.2.5 Délais de réalisation et recette de la prestation 2

Prestation 2 (UO3.2)	Délais maximum de production des livrables à compter de la réception de la commande	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Mise en place initiale des services IA (2)	20 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Plan d'assurance sécurité	20 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Plan d'assurance fiabilité	20 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés

- (2) La prise en compte des services bénéficiaires n'est pas forcément séquentielle mais peut donner lieu à un traitement parallèle réduisant l'échéance de mise en place opérationnelle de l'ensemble de la plateforme mutualisée sur le périmètre initial convenu

4.4 Mission 4 – Exploitation du service d'assistance pour la plateforme mutualisée

L'objet de la Mission 4 est d'assurer l'exploitation de la plateforme mutualisée et la délivrance du ou des service(s) d'assistance attendu(s) par les différents services bénéficiaires.

Cette exploitation dite « nominale » se déroule en période ouvrée, du lundi au vendredi, de 8h à 18h pour les services opérés par des humains et 24h/24h 7j/7j pour les services IA.

Durant toute la durée d'exécution du marché, les services bénéficiaires vérifient, en partenariat avec les équipes du ministère en charge du suivi des prestations du présent marché, l'atteinte des niveaux de service, à savoir la conformité des valeurs constatées au travers des indicateurs de qualité de service, ainsi que le bon fonctionnement en service régulier du dispositif complet.

Le titulaire s'engage à conserver, vis-à-vis des services bénéficiaires, une organisation en « mode projet » pour prendre en compte les ajustements opérationnels demandés par le service bénéficiaire afin d'atteindre complètement les niveaux de service attendus.

Sur la durée du marché, 6 prestations sont associées à la Mission 4 :

- UO4.1 : Exploitation du service d'assistance (années 1 et 2)
- UO4.2 : Exploitation du service d'assistance en cas de reconduction - Plan Progrès 1 (année 3)
- UO4.3 : Exploitation du service d'assistance en cas de reconduction - Plan Progrès 2 (année 4)
- UO4.4 : Exploitation des services IA (années 1 et 2)
- UO4.5 : Exploitation des services IA en cas de reconduction – Plan Progrès 1 (année 3)
- UO4.6 : Exploitation des services IA en cas de reconduction – Plan Progrès 2 (année 4)

La Mission 4 « Exploitation du service d'assistance pour la plateforme mutualisée » ne peut démarrer avant la réception de la mission 2 pour les UO 4.1, 4.2 et 4.3 relatives aux dossiers traités par des opérateurs humains et avant la réception de la mission 3 pour les UO 4.4, 4.5 et 4.6 relatives aux dossiers traités intégralement ou partiellement par l'IA.

4.4.1 Mission 4 - Prestation 1 : Exploitation du service d'assistance (UO4.1 - année 1 et année 2)

4.4.1.1 Objectifs de la prestation 1

Le titulaire est garant de l'opérationnalité de la plateforme mutualisée et de la délivrance du ou des service(s) d'assistance attendu(s) par les différents services bénéficiaires :

- Mise à disposition des canaux d'accès.
- Traitement des incidents et assistance fonctionnelle - N1 et N2.
- Traitement des demandes de service.
- Reporting.
- Gestion de la connaissance.
- Pilotage et évolution du service (en particulier, la prise en compte des nouvelles consignes).

La couverture actuelle de l'assistance utilisateur en académie est fournie dans les Annexes 1 et 2 et des éléments statistiques, en termes de nombre d'utilisateurs et de dossiers traités sur une période d'une année, en Annexe 3.

Sur la base du « dossier », unité d'œuvre prise en compte dans le cadre des services d'assistance, le calcul des paliers applicables repose sur le total des dossiers cumulés par mois pour l'ensemble des services bénéficiaires de la plateforme mutualisée, selon le découpage indiqué précédemment (cf. 4.2).

4.4.1.2 Livrables de la prestation 1

Le titulaire transmet l'ensemble des livrables attendus en phase opérationnelle pour chacun des services bénéficiaires, à savoir :

- Rapport d'activité mensuel incluant a minima :
 - Suivi des incidents et comptes rendus associés.
 - Analyse et répartition typologique des dossiers ouverts/résolus (statut du backlog, taux de résolution et de performance, etc.).
 - Suivi de la qualité de service (faits marquants, volumétrie des entrées, indicateurs contractuels, etc.).
 - Eléments de facturation :
 - Nombre de dossiers et d'appels/dossiers créés.
 - Seuil minimum de dossiers facturables intégrant les périodes d'interruption des services.
 - Coût au dossier selon la volumétrie globale des dossiers à l'échelle de la plateforme d'assistance mutualisée ou du dispositif d'assistance ponctuel.
- Supports et comptes rendus des comités de suivi.

Dans le cadre du suivi général du marché, le titulaire transmet mensuellement au ministère les documents suivants :

- Rapport d'activité global du dispositif d'assistance sur le périmètre de la plateforme mutualisée.
 - Consolidation des éléments précédemment décrits et fournis mensuellement à chacun des services bénéficiaires.
- Supports et comptes rendus des comités de pilotage.

4.4.1.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 1

Les prestations débutent à la réception du bon de commande des services bénéficiaires.

Les prestations sont interrompues durant les plages annuelles de fermeture des services bénéficiaires. Ces plages annuelles qui dépendent de chaque service bénéficiaire doivent être fixées au cours de la Mission 2.

A l'issue de ces périodes d'interruption, la réouverture du service ne nécessite pas de disposition particulière.

Prestation 1 (UO4.1)	Délais maximum de production des livrables à compter de la réception de la commande	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Rapport d'activité mensuel par service bénéficiaire	5 jours ouvrés avant l'échéance des comités de suivi	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Supports et comptes rendus des comités de suivi	5 jours ouvrés à l'issue des comités de suivi	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Rapport d'activité global du dispositif d'assistance	5 jours ouvrés avant l'échéance des comités de pilotage	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Supports et comptes rendus des comités de pilotage	5 jours ouvrés à l'issue des comités de pilotage	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

4.4.2 Mission 4 - Prestation 2 et Prestation 3 : UO4.2 et UO4.3 Exploitation du service d'assistance - Plans Progrès 1 et 2 (années 3 et 4)

Un prix remisé dans le coût de traitement des dossiers unitaires s'applique pour l'année 3 (UO4.2) et l'année 4 (UO4.3), correspondant respectivement aux Plans de Progrès 1 et 2.

4.4.2.1 Objectifs de la prestation 2 et de la prestation 3

La prestation consiste en la réalisation des mêmes activités et des mêmes livrables que ceux de la Mission 3 - Prestation 1 : « Exploitation du service d'assistance (années 1 et 2) » avec l'application d'un prix remisé dans le coût de traitement des dossiers unitaires : Se reporter au bordereau de prix aux UO4.2.1 à UO4.2.8 pour l'année 3, et aux UO4.3.1 à UO4.3.8 pour l'année 4.

Le titulaire du marché doit mettre en place un plan de progrès sur la durée d'exécution du marché (à partir de la troisième année du marché) permettant de partager les futurs gains de productivité.

Le coût unitaire de traitement d'un dossier pour un palier tarifaire donné est applicable durant toute la durée du marché, période initiale et période(s) de reconduction. Le découpage des paliers définis en Mission 4 - Prestation 1 reste applicable.

La mise en œuvre du plan de progrès se fait par une révision à la baisse des prix de l'ensemble des coûts unitaires associés aux différents paliers, à la date anniversaire de la notification du marché.

Cette baisse qui est exprimée sous la forme d'un pourcentage de remise vis-à-vis du tarif initial est applicable, individuellement, de façon indépendante vis-à-vis des remises ayant été précédemment appliquées aux périodes précédentes. Ce taux, qui n'est par conséquent pas cumulatif, doit être un chiffre croissant par rapport au tarif initial entre la 3^{ème} année et la 4^{ème}.

Cette remise applicable est le seul élément susceptible d'impacter le barème tarifaire initialement défini (se reporter à l'article 18.2 du CCAP).

A titre d'exemple, le coût unitaire applicable à un dossier pour un palier tarifaire donné est égal :

- A 100% du montant initial exprimé dans le barème de prix durant les 2 premières années du marché (durée initiale)

- Au montant initial exprimé dans le barème de prix * (100% - X% équivalent à la remise accordée au titre de la période de reconduction concernée).

Les modalités d'exécution du plan de progrès sont les suivantes :

- Au plus tard un mois avant la date anniversaire de notification, le titulaire envoie le nouveau bordereau de prix au ministère.
- Après la date anniversaire, les commandes bénéficient des unités d'œuvres remises.

4.4.2.2 Livrables de la prestation 2 et de la prestation 3

Les livrables de l'UO4.2 et de l'UO4.3 sont identiques à la Mission 4 - Prestation 1 (UO4.1) « Exploitation du service d'assistance (années 1 et 2) ».

4.4.2.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 2 et de la prestation 3

Les prestations de l'UO4.2 débutent à la réception de la commande des services bénéficiaires.

Les prestations de l'UO4.3 débutent à la réception de la commande des services bénéficiaires.

Les délais d'exécution et de recette des UO4.2 et UO4.3 sont identiques à la Mission 4 - Prestation 1 « Exploitation du service d'assistance (années 1 et 2) ».

4.4.3 Mission 4 - Prestation 4 : Exploitation des service IA (UO4.4 - année 1 et année 2)

4.4.3.1 Objectifs de la prestation 1

Le titulaire est garant de l'opérationnalité des services IA intégrés à la plateforme mutualisée et de la délivrance du ou des service(s) d'assistance attendu(s) par les différents services bénéficiaires :

- Mise à disposition des canaux d'accès.
- Traitement des incidents et assistance fonctionnelle - N1 et N2.
- Traitement des demandes de service.
- Reporting.
- Gestion de la connaissance.
- Amélioration continue de la fiabilité des réponses des services IA
- Pilotage et évolution du service (en particulier, la prise en compte des nouvelles consignes).

La couverture actuelle de l'assistance utilisateur en académie est fournie dans les Annexes 1 et 2 et des éléments statistiques, en termes de nombre d'utilisateurs et de dossiers traités sur une période d'une année, en Annexe 3.

Sur la base du « dossier entièrement automatisé », et du « dossier partiellement automatisé », les deux unités d'œuvre prises en compte dans le cadre des services IA, le calcul des paliers applicables repose sur le total des dossiers cumulés par mois pour l'ensemble des services bénéficiaires de la plateforme mutualisée, selon le découpage indiqué précédemment (cf. 4.2).

4.4.3.2 Livrables de la prestation 4

Le titulaire transmet l'ensemble des livrables attendus en phase opérationnelle pour chacun des services bénéficiaires, à savoir :

- Rapport d'activité mensuel incluant a minima :
 - Suivi des incidents et comptes rendus associés.
 - Analyse et répartition typologique des dossiers entièrement ou partiellement automatisés ouverts/résolus (statut du backlog, taux de résolution et de performance, etc.).
 - Suivi de la qualité de service (faits marquants, volumétrie des entrées, indicateurs contractuels, etc.).
 - Actions à entreprendre pour améliorer la fiabilité des réponses des services IA
 - Eléments de facturation :
 - Nombre de dossiers et d'appels/dossiers créés.
 - Seuil minimum de dossiers facturables intégrant les périodes d'interruption des services.
 - Coût au dossier selon la volumétrie globale des dossiers à l'échelle des services IA.
- Supports et comptes rendus des comités de suivi.

Dans le cadre du suivi général du marché, le titulaire transmet mensuellement au ministère les documents suivants :

- Rapport d'activité global du dispositif d'assistance sur le périmètre de la plateforme mutualisée incluant les services IA.
 - Consolidation des éléments précédemment décrits et fournis mensuellement à chacun des services bénéficiaires.
- Supports et comptes rendus des comités de pilotage.

4.4.3.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 4

Les prestations débutent à la réception du bon de commande des services bénéficiaires.

Les prestations sont interrompues durant les plages annuelles de fermeture des services bénéficiaires. Ces plages annuelles qui dépendent de chaque service bénéficiaire devront être fixées au cours de la Mission 2.

A l'issue de ces périodes d'interruption, la réouverture du service ne nécessite pas de disposition particulière.

Prestation 1 (UO4.4)	Délais maximum de production des livrables à compter de la réception de la commande	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Rapport d'activité mensuel par service bénéficiaire	5 jours ouvrés avant l'échéance des comités de suivi	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Supports et comptes rendus des comités de suivi	5 jours ouvrés à l'issue des comités de suivi	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Rapport d'activité global du dispositif d'assistance	5 jours ouvrés avant l'échéance des comités de pilotage	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

Prestation 1 (UO4.4)	Délais maximum de production des livrables à compter de la réception de la commande	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Supports et comptes rendus des comités de pilotage	5 jours ouvrés à l'issue des comités de pilotage	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

4.4.4 Mission 4 - Prestation 5 et Prestation 6 : UO4.5 et UO4.6 Exploitation des services IA - Plans Progrès 1 et 2 (années 3 et 4)

Un prix remisé dans le coût de traitement des dossiers totalement ou partiellement automatisés unitaires s'applique pour l'année 3 (UO4.5) et l'année 4 (UO4.6), correspondant respectivement aux Plans de Progrès 1 et 2.

4.4.4.1 Objectifs de la prestation 5 et de la prestation 6

La prestation consiste en la réalisation des mêmes activités et des mêmes livrables que ceux de la Mission 4 - Prestation 4 : « Exploitation des services IA (années 1 et 2) » avec l'application d'un prix remisé dans le coût de traitement des dossiers unitaires : Se reporter au bordereau de prix aux UO4.5.1 à UO4.5.8 pour l'année 3, et aux UO4.6.1 à UO4.6.8 pour l'année 4.

Le titulaire du marché doit mettre en place un plan de progrès sur la durée d'exécution du marché (à partir de la troisième année du marché) permettant de partager les futurs gains de productivité.

Le coût unitaire de traitement d'un dossier pour un palier tarifaire donné est applicable durant toute la durée du marché, période initiale et période(s) de reconduction. Le découpage des paliers définis en Mission 4 - Prestation 4 reste applicable.

La mise en œuvre du plan de progrès se fait par une révision à la baisse des prix de l'ensemble des coûts unitaires associés aux différents paliers, à la date anniversaire de la notification du marché.

Cette baisse qui est exprimée sous la forme d'un pourcentage de remise vis-à-vis du tarif initial est applicable, individuellement, de façon indépendante vis-à-vis des remises ayant été précédemment appliquées aux périodes précédentes. Ce taux, qui n'est par conséquent pas cumulatif, doit être un chiffre croissant par rapport au tarif initial entre la 3^{ème} année et la 4^{ème}.

Cette remise applicable est le seul élément susceptible d'impacter le barème tarifaire initialement défini (se reporter à l'article 18.2 du CCAP).

A titre d'exemple, le coût unitaire applicable à un dossier pour un palier tarifaire donné est égal :

- A 100% du montant initial exprimé dans le barème de prix durant les 2 premières années du marché (durée initiale)
- Au montant initial exprimé dans le barème de prix * (100% - X% équivalent à la remise accordée au titre de la période de reconduction concernée).

Les modalités d'exécution du plan de progrès sont les suivantes :

- Au plus tard, un mois avant la date anniversaire de notification, le titulaire envoie le nouveau bordereau de prix au ministère.
- Après la date anniversaire, les commandes bénéficient des unités d'œuvres remisées.

4.4.4.2 Livrables de la prestation 5 et de la prestation 6

Les livrables de l'UO4.5 et de l'UO4.6 sont identiques à la Mission 4 - Prestation 4 (UO4.4) « Exploitation des services IA (années 1 et 2) ».

4.4.4.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 5 et de la prestation 6

Les prestations de l'UO4.5 débutent à la réception de la commande des services bénéficiaires.

Les prestations de l'UO4.6 débutent à la réception de la commande des services bénéficiaires.

Les délais d'exécution et de recette des UO4.5 et UO4.6 sont identiques à la Mission 4 - Prestation 4 « Exploitation des services IA (années 1 et 2) ».

4.5 Mission 5 – Dispositif d'assistance ponctuel

L'objet de cette mission est de disposer d'un appui aux services bénéficiaires en cas de demande de support ponctuelle pour un évènement ou une opération unique ou récurrente et s'inscrivant dans une saisonnalité (mise en veille du dispositif pour réactivation ultérieure dans la limite d'1 année). Cette mission vise à mettre en place un dispositif d'assistance ponctuel dans ses différentes composantes, sur les plans technique, fonctionnel et organisationnel.

Destiné à répondre à un besoin sur une durée limitée (de 1 à 6 mois), le dispositif d'assistance ponctuel est indépendant et donc sans adhérence opérationnelle avec la plateforme d'assistance mutualisée faisant l'objet des Missions 2, 3 et 4.

Les services bénéficiaires sont potentiellement les services (différents de ceux des Missions 2, 3 et 4) ayant besoin d'un centre d'appel et notamment certains services de l'administration centrale comme la DGESIP, DGRI, DGRH, SAAM.

Le titulaire acquiert auprès du service bénéficiaire demandeur la connaissance et les compétences nécessaires relatives à ses outils et son contexte. Il définit et met en place, en coordination avec l'équipe projet du ministère, les moyens requis pour réaliser les prestations d'assistance.

3 prestations sont associées à la Mission 5 :

- Prestation 1 : Initialisation du dispositif ponctuel.
- Prestation 2 : Mise en place du dispositif ponctuel.
- Prestation 3 : Exploitation du service d'assistance du dispositif ponctuel.

Au-delà de la phase de mise en place initiale de la plateforme mutualisée, des unités d'œuvre sont définies pour permettre la prise en compte de nouvelles consignes selon le besoin et les niveaux de complexité suivants :

UO5.1	Nombre de consignes	Niveau de complexité
UO5.1.1	N/A	N/A
UO5.1.2.1	Tranche de 1 consigne	Niveau simple
UO5.1.2.2	Tranche de 1 consigne	Niveau moyen
UO5.1.2.3	Tranche de 1 consigne	Niveau complexe
UO5.1.2.4	Tranche de 5 consignes	Niveau simple
UO5.1.2.5	Tranche de 5 consignes	Niveau moyen
UO5.1.2.6	Tranche de 5 consignes	Niveau Complexe
UO5.1.2.7	Tranche de 10 consignes	Niveau simple
UO5.1.2.8	Tranche de 10 consignes	Niveau moyen
UO5.1.2.9	Tranche de 10 consignes	Niveau complexe

Ces unités d'œuvre intègrent la prise de connaissance des contextes associés aux différentes consignes et leur intégration dans l'exploitation courante du service d'assistance.

L'exploitation courante du dispositif d'assistance ponctuel (UO5.3) est basée sur le nombre total de dossiers traités correspondant aux paliers suivants :

- Palier 1 de base : <= 300 Dossiers par mois
- Palier 2 : De 301 à 500 dossiers
- Palier 3 : De 501 à 1000 dossiers
- Palier 4 : De 1001 à 2000 dossiers
- Palier 5 : De 2001 à 4000 dossiers
- Palier 6 : De 4001 à 7000 dossiers
- Palier 7 : De 7001 à 11000 dossiers
- Palier 8 : De 11001 à 16000 dossiers

Le ministère s'engage sur un minimum de 300 dossiers par mois pour chaque dispositif d'assistance ponctuel mise en place.

4.5.1 Mission 5 - Prestation 1 : Initialisation du dispositif ponctuel (UO5.1)

4.5.1.1 Objectifs et description de la prestation 1

Lors de cette phase, le titulaire s'approprie l'environnement d'intervention et l'existant du service bénéficiaire demandeur. Il assure l'initialisation du dispositif en prenant en compte le contexte spécifique du service bénéficiaire ainsi que les exigences complémentaires qui lui sont exprimées par ce dernier durant cette mission.

Le présent document constitue un cadre de référence pour la mise en œuvre des prestations. La déclinaison des paramètres (modalités de travail, modalités d'interfaçage avec les supports académiques, etc.) et la définition des exigences spécifiques du service bénéficiaire sont réalisées lors de cette mission.

A cette occasion, il incombe au titulaire de réaliser les travaux suivants :

- La collecte et la prise en compte du contexte et des éventuels besoins et exigences spécifiques du service bénéficiaire.
- La prise de connaissance de l'outil ITIL mis à disposition par le ministère ainsi que des processus de support et de reporting qui sont implémentés dans l'outil.
- La rédaction du plan projet de mise en place qui présente le projet de mise en place du service et ses modalités de réalisation.
- La formalisation du Dossier d'Exploitation qui comporte l'ensemble des processus et procédures nécessaires à la bonne réalisation des prestations et, notamment, les modalités opérationnelles de fonctionnement des différents services et éventuelles options choisis par le service bénéficiaire.
- L'élaboration d'un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) pour le service bénéficiaire demandeur qui spécifie les modalités de fonctionnement et de gestion des prestations entre le titulaire et le service bénéficiaire tout au long de la prestation.
- L'acquisition des compétences fonctionnelles et techniques relatives au marché.
- La formation aux applications du service bénéficiaire.
- La définition des tableaux de bord de reporting.
- L'initialisation du plan de réversibilité.

Le service bénéficiaire transmet au titulaire l'ensemble des documents nécessaires à la mise en place par ce dernier du service, en particulier :

- La cartographie du dispositif d'assistance qui présente les acteurs, leurs périmètres d'intervention, les règles d'escalade, etc.
- Les documents existants décrivant les processus d'exploitation définis ainsi que les modalités d'usage de l'outil ITSM.
- Les consignes d'assistance existantes.
- Les données de volumétrie relatives au(x) service(s) d'assistance demandé(s) par le service bénéficiaire.

La prise en charge, par le titulaire, des consignes établies par le service bénéficiaire s'effectue sur la base des paliers décrits précédemment.

L'initialisation comprend la prise en compte d'un maximum de 50 consignes. Au-delà de 50 consignes (inclues dans l'UO 5.1.1), il convient d'activer les unités d'œuvre nécessaires à l'atteinte du nombre de consignes établies par le service bénéficiaire.

4.5.1.2 Livrables de la prestation 1

Les livrables attendus sont :

- Le document « Plan Projet de mise en place » qui détaille :
 - Les spécifications des besoins/exigences spécifiques exprimés par le service bénéficiaire.
 - Le ou les dispositif(s) technique(s) et humains envisagés par le titulaire pour répondre à ces besoins.
 - Les travaux de mise en place, le planning détaillé ainsi que les rôles et les responsabilités des différents acteurs lors de cette phase.
- Le « Dossier d'Exploitation » qui formalise l'ensemble des processus et procédures opérationnels applicables :
 - La définition et les modalités de mise en place des circuits d'assistance entre la plateforme mutualisée et les groupes de compétence et de support du service bénéficiaire demandeur (tables de routage).
 - La cartographie des groupes de support et, notamment, des groupes N2.
 - La procédure d'accueil et de reconnaissance des ayants-droits.
 - Les procédures intervenant dans la gestion des incidents et la gestion des demandes : règles de routage, procédures et schémas d'escalade.
 - Les consignes et manuels d'exploitation nécessaires aux acteurs de niveau 1 et 2.
 - Les modalités de mise à jour et de validation, par le service bénéficiaire, des consignes et notices d'assistance.
- Le « Plan d'Assurance Qualité » spécifiant :
 - L'ensemble des éléments techniques, organisationnels et des processus qualité mis en œuvre par le titulaire pour produire les prestations dans le respect des dispositions contractuelles prévues au titre du présent marché et pour assurer la gestion du service entre le titulaire et le service bénéficiaire.
 - Les procédures de reporting, de pilotage et de fonctionnement des comités de suivi.
 - Les modalités de prise en compte des demandes de nouveaux services d'assistance ou d'évolutions du service existant.
- Les tableaux de bord de reporting composés des indicateurs retenus au niveau national et de ceux définis par le service bénéficiaire au cours de la présente mission.
- L'outil d'analyse multidimensionnelle du suivi de l'activité de l'ensemble du dispositif d'assistance.
- La liste des formations, certifications et expériences des intervenants de la plateforme d'assistance aux applications du service bénéficiaire, conformément aux engagements pris par le titulaire dans son offre.
- Une première version du « Plan de Réversibilité » contenant l'ensemble des informations permettant de garantir la réversibilité des prestations.

4.5.1.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 1

Prestation 1 (UO5.1)	Délais maximum de production des livrables à compter de la réception de la commande du service bénéficiaire	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Initialisation du dispositif ponctuel	25 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés

4.5.2 Mission 5 - Prestation 2 : Mise en place du dispositif ponctuel (UO5.2)

4.5.2.1 Objectifs et description de la prestation 2

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à la délivrance du service d'assistance conçu lors de la phase précédente et répondant aux besoins exprimés par le service bénéficiaire demandeur.

Ces moyens à mettre en œuvre sont notamment :

- Les infrastructures et outils support du service.
- L'initialisation des différents canaux de contact : téléphone, web et mail.
- L'organisation adéquate pour exploiter le service.
- L'ensemble des processus pour délivrer opérationnellement et gérer le service.

Cette phase se conclut par la recette du service dont l'objet est de valider la bonne mise en place des moyens et la capacité opérationnelle du titulaire à rendre l'ensemble des prestations d'assistance demandées par le service bénéficiaire.

Lors de cette phase, le titulaire est tout d'abord tenu de prendre en charge l'acquisition et la mise en place dans ses locaux des équipements nécessaires pour assurer le fonctionnement de la plateforme d'assistance mise à disposition du service bénéficiaire demandeur.

Il met en œuvre l'organisation proposée lors de la phase de conception et met en place l'ensemble des processus pour délivrer opérationnellement et gérer le service.

Lors de cette phase, le titulaire vérifie, avec la participation des équipes du service bénéficiaire demandeur, le bon fonctionnement du ou des service(s) attendus par ce dernier.

En fonction des résultats obtenus, le service bénéficiaire demandeur procède à la recette de la Prestation 2. Le service est alors réputé être apte à fonctionner et la Prestation 3 « Exploitation du service d'assistance du dispositif ponctuel » peut alors démarrer.

4.5.2.2 Livrables de la prestation 2

Les livrables attendus sont :

- La description technique des infrastructures mises en place.
- Le recueil des processus et procédures d'assistance mis en place.

4.5.2.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 2

Prestation 2 (UO5.2)	Délais maximum de production des livrables à compter de la réception de la commande du service bénéficiaire	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Mise en place du dispositif ponctuel	20 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés

4.5.3 Mission 5 - Prestation 3 : Exploitation du service d'assistance du dispositif ponctuel (UO5.3)

4.5.3.1 Objectifs et description de la prestation 3

Le titulaire est garant de l'opérationnalité du dispositif ponctuel et de la délivrance du ou des service(s) d'assistance attendu(s) par le service bénéficiaire demandeur :

- Mise à disposition des canaux d'accès.
- Traitement des incidents et assistance fonctionnelle - N1 et N2.
- Traitement des demandes de service.
- Reporting.
- Gestion de la connaissance.
- Pilotage et évolution du service (en particulier, la prise en compte des nouvelles consignes).

Sur la base du « dossier », unité d'œuvre prise en compte dans le cadre des services d'assistance, le calcul des paliers applicables sur le périmètre du dispositif ponctuel repose sur le total des dossiers du service bénéficiaire demandeur, selon le découpage indiqué précédemment (cf. 4.5).

4.5.3.2 Livrables de la prestation 3

Le titulaire transmet au service bénéficiaire demandeur l'ensemble des livrables attendus en phase opérationnelle, à savoir :

- Rapport d'activité mensuel incluant a minima :
 - Suivi des incidents et comptes rendus associés.
 - Analyse et répartition typologique des dossiers ouverts/résolus (statut du backlog, taux de résolution et de performance, etc.).
 - Suivi de la qualité de service (faits marquants, volumétrie des entrées, indicateurs contractuels, etc.).
 - Eléments de facturation :
 - Nombre de dossiers et d'appels/dossiers créés.
 - Seuil minimum de dossiers facturables intégrant les périodes d'interruption des services.
 - Coût au dossier selon la volumétrie globale des dossiers à l'échelle de la plateforme d'assistance mutualisée ou du dispositif d'assistance ponctuel.
- Supports et comptes rendus des comités de suivi.

Dans le cadre du suivi général du marché, le titulaire transmet trimestriellement au ministère les documents suivants :

- Rapport d'activité global du dispositif d'assistance sur le périmètre du dispositif ponctuel :
 - Consolidation des éléments précédemment décrits et fournis mensuellement au service bénéficiaire demandeur.
- Supports et comptes rendus des comités de pilotage.

4.5.3.3 Délais de réalisation et recette de la prestation 3

Prestation 3 (UO5.3)	Délais maximum de production des livrables du service bénéficiaire	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Rapport d'activité mensuel pour le service bénéficiaire demandeur	5 jours ouvrés avant l'échéance des comités de suivi	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Supports et comptes rendus des comités de suivi	5 jours ouvrés à l'issue des comités de suivi	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Rapport d'activité global du dispositif d'assistance	5 jours ouvrés avant l'échéance des comités de pilotage	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Supports et comptes rendus des comités de pilotage	5 jours ouvrés à l'issue des comités de pilotage	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

4.6 Mission 6 – Horaires étendus

Les prestations objet de la Mission 6 « Horaires étendus » visent à offrir un complément horaire d'assistance aux services bénéficiaires (Missions 4 et 5).

Ce service est destiné à couvrir des plages horaires spécifiques les jours ouvrés (afin de prolonger l'assistance aux utilisateurs en heures étendues au-delà de 18h ou au-delà de la fermeture du service d'assistance si elle a lieu plus tôt) et/ou le samedi matin et/ou après-midi.

Ce service ne concerne que l'assistance aux utilisateurs appuyée sur des opérateurs humains. Lorsqu'ils sont activés, les services IA fonctionnent 24h/24h et 7j/7j.

La gestion des compléments horaires fonctionnera selon les modalités suivantes :

- Le service est activable à la demande de chacun des services bénéficiaires, moyennant un délai de prévenance minimal d'une semaine pour mettre en place le service, sur une période de temps donnée ne pouvant être inférieure au mois.
- Le service est alors activé, a minima, pour une période forfaitaire d'un mois ou davantage si le service bénéficiaire le souhaite.
- Seuls les mois pour lesquels la gestion des compléments horaires a été activée donnent lieu au paiement du forfait mensuel associé.
- La facturation des options d'horaires étendus s'ajoute à celle relative au nombre de dossiers traités pour le compte du service bénéficiaire.

4.6.1 Mission 6 : Horaires étendus (UO6)

4.6.1.1 Objectifs

L'objectif de cette prestation est d'offrir le même type de prestations que celles des Missions 4 et 5 mais dans le cadre d'horaires étendus, à savoir :

- Horaire étendu 18h à 20h (en semaine) ou
- Horaire étendu 20h à 22h (en semaine) ou
- Horaire étendu 08h à 12h (samedi) ou
- Horaire étendu 08h à 18h (samedi).

4.6.1.2 Livrables

Les livrables attendus sont respectivement ceux des missions et prestations suivantes :

- Mission 4 – UO4.1 : Exploitation du service d'assistance (années 1 et 2).
- Mission 4 – UO4.2 : Exploitation du service d'assistance – Plan Progrès 1 (année 3).
- Mission 4 – UO4.3 : Exploitation du service d'assistance – Plan Progrès 2 (année 4).
- Mission 5 – UO5.3 : Exploitation du service d'assistance du dispositif ponctuel.

4.6.1.3 Délais de réalisation et recette

Les délais de réalisation et de recette sont respectivement ceux des missions et prestations suivantes :

- Mission 4 – UO4.1 : Exploitation du service d'assistance (années 1 et 2).
- Mission 4 – UO4.2 : Exploitation du service d'assistance – Plan Progrès 1 (année 3).
- Mission 4 – UO4.3 : Exploitation du service d'assistance – Plan Progrès 2 (année 4).
- Mission 5 – UO5.3 : Exploitation du service d'assistance du dispositif ponctuel.

4.7 Mission 7 – Réversibilité

4.7.1 Mission 7 : Réversibilité (UO7)

Le titulaire a l'obligation de garantir la réversibilité à tout moment de toute ou partie des prestations pendant toute la durée d'exécution du marché.

La prestation a pour objet, pour le titulaire, de préparer puis d'assurer la transmission de l'ensemble des éléments liés au fonctionnement du ou des service(s) d'assistance relatifs à un service bénéficiaire vers d'autres prestataires ou ses services internes.

La prestation est exécutée autant que de besoin, à la demande de chacun des services bénéficiaires et ce indépendamment du nombre de services offerts par le titulaire et auxquels ils ont souscrit, que ce soit au titre :

- De la plateforme d'assistance mutualisée y compris les services IA (Mission 4 – UO4.1, UO4.2, UO4.3, UO4.4, UO4.5 et UO4.6).
- Des dispositifs d'assistance ponctuels (Mission 5 – UO5.3).

4.7.1.1 Objectifs

La prestation se décompose en deux parties :

- Mise à jour du plan de réversibilité.
- Exécution de la réversibilité.

Mise à jour du plan de réversibilité

L'objet de cette partie est de préparer la bascule du service vers le service bénéficiaire demandeur ou un tiers prestataire.

Le titulaire complète le plan de réversibilité élaboré au cours des Mission 2 – Prestation1, ou Mission 3 – Prestation 1 ou Mission 4 – Prestation 1 ou Mission 5 – Prestation 1 en réalisant la conception détaillée de l'opération de migration. Il organise le transfert de compétences et d'informations vers le service bénéficiaire.

Le plan de réversibilité couvre notamment :

- L'ensemble des services couverts / offerts par le service bénéficiaire.
- L'ensemble des documentations et procédures relatives aux prestations objet de ce marché (incluant l'ensemble des consignes en vigueur).
- Les bases de données et fichiers de configuration propres au service bénéficiaire (appels, incidents, bases de connaissance, inventaires, tableaux de bord...).
- Les données spécifiques aux services IA (conversations, bases de connaissances spécifiques, modèles, dans un format réutilisable)
- Les modalités de transfert et/ou de destruction, en fin de réversibilité, des données, qui sont la propriété du service bénéficiaire et qui sont hébergées sur la plateforme technique mise à la disposition du titulaire.
- Les plans des formations assurées par le titulaire qui sont nécessaires à la reprise des compétences par le service bénéficiaire ou par un tiers désigné par lui.
- La description des prestations que va assurer le titulaire pour la bascule du service vers le service bénéficiaire ou un tiers désigné par lui.

Le titulaire s'engage à ce que l'application stricte du plan de réversibilité garantisse la reprise à l'identique du service des prestations arrêtées dans le nouveau contexte de service bénéficiaire, c'est-à-dire sans perte de données, sans réduction de disponibilité et sans arrêt.

Les conditions suivantes doivent être assurées par le titulaire, dans le but de pouvoir mettre en œuvre la réversibilité :

- L'ensemble des documents d'exploitation doivent être maintenus à jour par le titulaire tout au long du marché et notamment le Dossier d'Exploitation (conformément aux dispositions prévues en Mission 2 - Prestation1, Mission 3 – Prestation 1, Mission 4 – Prestation 1 et Mission 5 - Prestation 1).
- Le plan de réversibilité, initialisé en Mission 2 – Prestation1 ou Mission 3 – Prestation 1 ou Mission 4 – Prestation 1 ou Mission 5 – Prestation 1, doit être maintenu par le titulaire tout au long des prestations souscrites par les services bénéficiaires. Ce document doit être révisé, a minima, une fois par an.

Exécution de la réversibilité

L'objet de cette prestation est de mettre en œuvre la réversibilité sur demande.

Le titulaire s'engage à assurer, sur demande du service bénéficiaire, la réversibilité de tout ou partie des prestations, conformément aux engagements définis dans le plan de réversibilité validé par les deux parties.

A cette fin, le titulaire réalise le transfert de compétences et d'informations vers le service bénéficiaire ou un tiers désigné par lui. Le titulaire doit notamment fournir les procédures, les documents et les données nécessaires à la poursuite du service, à savoir :

- La version mise à jour du Dossier d'Exploitation.
- La version mise à jour du PAQ, du plan d'assurance sécurité, du plan d'assurance fiabilité.
- Les bases de données sous un format standard (appels, incidents, bases de connaissance, inventaires, tableaux de bord, matrice d'escalade...).
- Les données spécifiques aux services IA

La bascule de réversibilité est achevée, formalisée par l'ensemble des livrables décrivant l'opération de bascule.

4.7.1.2 Livrables

Le titulaire transmet au service bénéficiaire demandeur l'ensemble des livrables attendus, à savoir :

- Plan de réversibilité à jour
- Rapport de réversibilité :
 - Dossier d'Exploitation.
 - Version remise à jour du « PAQ », du plan d'assurance sécurité, du plan d'assurance fiabilité.
 - Bases de données sous un format standard (appels, incidents, bases de connaissance, inventaires, tableaux de bord...).
 - Les données spécifiques aux services IA

4.7.1.3 Délais de réalisation et recette

U07	Délais maximum de production des livrables à compter de la réception de la commande du service bénéficiaire	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Plan de réversibilité	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Rapport de réversibilité	20 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés

5 Dispositions communes – Pilotage des marchés

5.1 Collaboration des parties

5.1.1 Instances de pilotage du marché

Pour mener à bien les prestations dont il a la charge, le titulaire participe à des réunions de travail qu'il planifie avec les différents services bénéficiaires. Ces réunions se déroulent dans les locaux de chacun d'eux, sauf accord.

Les services des bénéficiaires apportent leur concours et toute documentation utile au titulaire. Celui-ci peut demander des compléments, apporter ses propres éléments d'éclairage et en effectuer la synthèse.

Les parties prenantes s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution de leurs obligations. Pour ce faire, elles désignent chacune un interlocuteur du suivi des prestations à la notification du marché ou sur la durée de ce dernier en fonction de l'activation des missions et prestations associées.

La gouvernance du marché est réalisée selon les modalités qui suivent.

1) Comité de pilotage du marché

Le comité de pilotage est chargé d'assurer le suivi de l'exécution du marché.

- Participants : les responsables des services bénéficiaires, la direction des achats de l'Etat, les référents du porteur du marché et de la sous-direction des achats pour le ministère et le directeur de projet du titulaire
- Fréquence : semestrielle.
- Objet : le suivi qualitatif et quantitatif des prestations, du respect des délais et de la qualité attendue, du budget et le déclenchement des évolutions du marché, si nécessaire
- Localisation : site du porteur du marché sauf accord
- Les attributions du comité de pilotage sont les suivantes :
 - Le suivi quantitatif de l'activité d'assistance.
 - Le suivi qualitatif de la prestation rendue.
 - Les points de coordination identifiés par les services bénéficiaires ou le titulaire nécessaires à la bonne exécution des marchés.
 - Les plans de progrès identifiés par les services bénéficiaires ou le titulaire permettant d'améliorer la qualité des prestations rendues.
 - Le rajout éventuel de prestations.

Le titulaire prépare les supports nécessaires à la tenue des comités de pilotage. Il doit envoyer au porteur du marché l'ordre du jour de ces réunions trois (3) jours ouvrés avant la date prévue. Il en assure par ailleurs le secrétariat.

Ce comité se réunit suivant une périodicité semestrielle. Tout problème relatif à l'exécution du marché sera soumis à ce comité.

En séance, il est décidé la date du prochain comité pilotage.

Le titulaire est chargé d'établir le compte rendu du comité de pilotage et du transmettre dans un délai de cinq (5) jours ouvrés. Ce document est considéré comme accepté, soit après acceptation formelle du porteur du marché, soit en l'absence de toute remarque de sa part dans un délai de 15 jours après la réunion. Le compte-rendu devient, dès lors, officiel et est diffusé.

2) Comité de suivi

Un comité de suivi des prestations est mis en place pour chacun des services bénéficiaires.

- Participants : les référents du service bénéficiaire et du titulaire.
- Fréquence : mensuelle.
- Objet : le suivi opérationnel et qualitatif des prestations, du respect des engagements de service et le déclenchement d'actions correctives ou d'amélioration, si nécessaire.
- Localisation : site du service bénéficiaire ou à distance selon accord.
- Les attributions du comité de suivi sont les suivantes :
 - Le suivi et le bilan continu des prestations réalisées par le titulaire.
 - Le cas échéant, la réception par le service bénéficiaire, de tout ou partie des prestations.
 - L'analyse du journal horodaté des événements en détaillant les dossiers clos dans le mois précédent et les dossiers en cours.
 - Le traitement des demandes d'évolution du périmètre de base de l'assistance. C'est au cours de ce comité de suivi que le service bénéficiaire expose officiellement sa demande d'évolution ou la mise à jour de procédures et consignes existantes ou de prise en compte de nouvelles modalités de fonctionnements ou de nouvelles procédures et consignes⁷.

Le titulaire est chargé d'établir les comptes rendus des discussions et décisions, que le service bénéficiaire vise pour qu'ils deviennent contradictoires.

Ce comité assure le suivi opérationnel des indicateurs de l'engagement, de l'exécution de l'engagement et de la prise en compte des remontées d'information à destination du comité de pilotage.

Il est chargé d'assurer la gestion de l'engagement de service (SLA) et d'évaluer si les SLA définis, contradictoirement, sont respectés. Il permet notamment de :

- Présenter le compte-rendu d'activité et l'interpréter.
- Dresser un bilan sur les engagements de niveaux de services.
- Faire le bilan du plan d'action passé et le mettre à jour.

Le titulaire envoie, par courriel, au service bénéficiaire un compte rendu du comité de suivi dans les 3 jours ouvrés consécutifs au comité. Le service bénéficiaire doit faire part de ses remarques dans le même délai. A défaut de réponse de sa part, le compte-rendu est réputé approuvé.

Ce compte-rendu mensuel doit lister tous les événements intervenus sur la plateforme mutualisée ou sur le dispositif ponctuel impactant le service bénéficiaire.

Ce rapport sert au ministère de support pour le contrôle de la facturation. Il doit donc être aussi précis que possible. Ce rapport fait partie de la prestation.

A une fréquence trimestrielle, le comité de suivi doit passer en revue les points d'amélioration identifiés par l'ensemble des parties prenantes.

⁷ Les modalités de prise en compte des consignes doivent différencier le fonctionnement normal des dispositifs d'assistance du mode de gestion de crise

Un suivi de ce plan d'amélioration doit être effectué sur la durée du marché.

5.1.2 Interlocuteurs désignés par le titulaire

Le titulaire présente lors de la réunion de lancement le chef de projet et l'équipe qu'il a désignés en charge des prestations.

Une personne de niveau équivalent ou supérieur peut être désignée en remplacement dans l'un des cas suivants :

- Sur demande expresse du service bénéficiaire en cas de non-respect des obligations de confidentialité définies ci-après.
- Sur demande expresse du service bénéficiaire en cas d'incapacité physique entraînant un arrêt de travail supérieur à quinze jours ouvrés.
- Sur demande du titulaire après accord du service bénéficiaire.

Conformément à son offre, l'équipe désignée doit notamment être en mesure de traiter les projets avec des MOA purement fonctionnelles et traduire l'expression de besoin fonctionnel en projet technique d'assistance.

5.1.3 Exigences en termes de communication

Le service bénéficiaire communique au titulaire les documents ou informations que celui-ci estime nécessaire à la bonne exécution du marché. Le service bénéficiaire répond aux questions du titulaire dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception des demandes.

Toutefois, le service bénéficiaire se réserve le droit de demander la justification de ces questions, voire de ne pas y apporter de réponse, par décision dûment motivée, notamment, au regard des impératifs de sécurité et de confidentialité. La réponse du service bénéficiaire (demande de justification ou rejet motivé) est adressée par la voie électronique au titulaire dans les cinq jours ouvrés suivant la date de réception de la question posée par le titulaire.

Sous la réserve indiquée ci-dessus, il appartient au titulaire de recueillir les informations qu'il juge nécessaires à la bonne exécution de ses prestations. En tout état de cause, il ne peut se prévaloir d'un manque d'informations pour se décharger, dans l'exécution du marché, de ses responsabilités.

Le titulaire accède aux informations fournies par le service bénéficiaire sous le contrôle de ce dernier.

Le titulaire s'engage à ne pas divulguer à un tiers les informations fournies par le service bénéficiaire ou recueillies par lui dans le cadre du marché et à ne pas utiliser ces informations dans tout autre cadre que celui du présent marché. (Site web d'échanges, accès téléphonique et messagerie).

De même, il s'engage à restituer ou à détruire à la demande du service bénéficiaire tout document relatif à ce marché.

5.1.4 Outils de pilotage du marché

5.1.4.1 Compte-rendu mensuel d'activité

Un rapport mensuel est envoyé par courrier électronique par le titulaire du présent marché à chacun des services bénéficiaires et à la DNE, listant tous les événements intervenus sur la plateforme

d'assistance mutualisée ou le dispositif d'assistance ponctuel, ainsi que les principales métriques de contrôle des SLA.

Ce rapport sert au bénéficiaire de support pour le contrôle de la facturation. Il doit donc être très précis.

Son contenu est défini dans le PAQ et le titulaire doit être force de proposition en la matière.

5.1.4.2 Compte-rendu mensuel de facturation

Un rapport mensuel de facturation est envoyé par courrier électronique à chacun des services bénéficiaires et à la DNE, listant les différentes UO activées en les mettant en correspondance avec, a minima, les éléments suivants :

- Nombre de dossiers et d'appels/dossiers créés.
- Seuil minimum de dossiers facturables intégrant les périodes d'interruption des services.
- Coût au dossier selon la volumétrie globale des dossiers à l'échelle de la plateforme d'assistance mutualisée ou du dispositif d'assistance ponctuel.
- Coût des options d'horaires étendus souscrites.

Son contenu est défini dans le PAQ et le titulaire doit être force de proposition en la matière.

Cas particulier de la fermeture des services bénéficiaires

Comme indiqué (cf. 4.4.1.3 « Délais de réalisation et recette de la prestation 1 » et 4.4.2.3 « Délais de réalisation et recette de la prestation 2 ») :

- Les prestations d'exploitation du service d'assistance sont interrompues durant les plages annuelles de fermeture des services bénéficiaires de la plateforme mutualisée.
- Les plages annuelles dépendent de chaque service bénéficiaire et doivent être fixées au cours de la Mission 2.

A titre d'information, les plages de fermeture du service communément admises pour la plupart des services bénéficiaires en académies sont les suivantes : 1^{ère} quinzaine du mois d'août en été et 1 semaine en hiver (entre Noël et le jour de l'an).

Les règles relatives aux périodes de fermeture du service sont les suivantes :

- Pour les services bénéficiaires fermés, le service n'est pas facturé, c'est-à-dire que les forfaits liés aux options ne sont pas dus.
- Pour les Services bénéficiaires restant ouverts, les paliers de facturation sont ajustés au prorata du taux d'ouverture cumulé de l'ensemble des services bénéficiaires sur la période donnée.

A titre d'exemples concernant le Palier 1 :

- Si 50% des services bénéficiaires sont ouverts sur le mois, le nombre de dossier minimal du Palier 1 est divisé par 2.
- Si sur 21 jours ouvrés que compte le mois, le service bénéficiaire 1 est fermé 8 jours, le service bénéficiaire 2 est fermé 12 jours et le service bénéficiaire 3 reste ouvert, le seuil minimum de facturation du Palier 1 est recalculé de la façon suivante :

Nouveau seuil Palier 1 = Seuil contractuel Palier 1 * (nombre jours ouvrés cumulés des différents services bénéficiaires) / (Nombre de jours ouvrés du mois * nombre de services bénéficiaires) = $2.000 * (13 + 9 + 21) / (21 * 3) = 2.000 * 68,25\% = 1.365$ dossier.

5.1.4.3 Devoir de conseil

Le bénéficiaire attend du titulaire une valeur ajoutée en matière de :

- Qualité de service.
- Évolutions organisationnelles et techniques.
- Conduite du changement.

Le titulaire doit être force de propositions pour améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs ou anticiper un problème.

Ces propositions sont analysées, discutées, éventuellement revues pour être finalement validées par le service bénéficiaire et le ministère, selon l'impact, dans les instances appropriées, présentées précédemment dans le présent CCTP (cf. §5.1.1).

Le service bénéficiaire se réserve le droit de refuser ou de demander une modification d'une évolution proposée par le titulaire, s'il ne la juge pas opportune.

6 Annexes

6.1 Annexe 1 - Couverture actuelle de l'assistance utilisateur en académie (indicative)

6.1.1 Traitement des incidents et assistance N1

Cas spécifique des incidents de masse :

- Actuellement, dès lors que l'incident de masse est déclaré par l'académie, seul le ticket auquel sont rattachés tous les autres est facturé.
- Par exemple à Toulouse, sur des incidents de masse très impactants, un message de dissuasion est mis en place sur le SVI (Serveur Vocal Interactif) et publié sur le portail utilisateur.

6.1.1.1 Postes de travail et Infrastructures

Périmètre couvert :

- Assistance technique sur incident ou dysfonctionnement.
- Diagnostic 1er niveau des anomalies réseau (ping routeur, ...), serveurs et équipements de téléphonie.
- Assistance à l'utilisation des postes de travail, des périphériques et équipements de téléphonie.
- Aide et conseils à l'installation, à la configuration et au paramétrage des postes de travail, des périphériques et des équipements de téléphonie.

6.1.1.2 Usages et Outils transverses

Périmètre couvert :

- Assistance à l'utilisation des outils et applications du domaine.
- Assistance à la configuration de ces mêmes outils.

6.1.1.3 Usages et Outils transverses métiers

Périmètre couvert :

- Support aux applications mises à la disposition des élèves et personnels des établissements et écoles publics et privés (notamment ENT).
- Périmètre des applications défini par le service bénéficiaire lors de la mise en place du service.

6.1.1.4 Produits et services pédagogiques

Périmètre couvert :

- Mise en œuvre de produits et services majoritairement disponibles dans le commerce :
 - Assistance à l'installation d'une nouvelle application.
 - Assistance à l'installation des mises à jour des applications déjà en service.
 - Assistance au paramétrage des postes de travail et configuration.

N.B : Il n'est pas demandé au titulaire de connaître le fonctionnement de ces applications.

- Assistance fonctionnelle via notices d'assistance sur un périmètre limité de ces produits et services (périmètre défini lors de la Mission 2).
- Formulation de demandes de consignes pour tout dysfonctionnement signalé/repéré sur un produit ou service.
- Remontée aux responsables académiques du domaine de la pédagogie des demandes d'évolution formulées par les utilisateurs sur ces produits et services.

6.1.1.5 Usages et outils de gestion

Périmètre couvert :

- Support aux applications de gestion mises à la disposition des personnels des établissements et écoles publics et privés et services académiques :
 - Assistance et support à l'utilisation des fonctionnalités des applications utilisées selon des consignes ou notices d'assistance.
 - Assistance à la mise en œuvre, consistant à réaliser, sur consignes documentées, le support à l'installation d'une nouvelle application ou à l'installation des mises à jour pour une application déjà en service (applications testées et qualifiées au préalable par le service bénéficiaire).

N.B : Il est demandé au titulaire d'être sensibilisé au fonctionnement de ces applications, à charge pour le service bénéficiaire d'effectuer le transfert de compétences nécessaire.

- Relais des équipes locales pour les demandes d'évolution.
- Formulation de demandes de consignes auprès des responsables académiques pour tout dysfonctionnement signalé/repéré sur un produit ou service.

6.1.1.6 Authentification

Périmètre couvert :

- Support sur les services d'authentification mis en œuvre :
 - Assistance et support en ligne, en temps réel à l'utilisation des fonctions d'authentification permettant l'accès aux applications utilisées selon des cahiers de consignes ou des notices d'assistance.

6.1.2 Traitement des incidents et assistance N2

Sur la partie « Usages et Outils transverses », le périmètre couvert :

- Traitement des incidents complexes (ou non procédurés) adressés par le support N1 et le traitement de problèmes.
- Création de procédures à destination du N1.

6.1.3 Accompagnement des déploiements

L'accompagnement des déploiements de nouvelles applications ou de versions majeures d'applications existantes prend la forme de mise en ligne d'informations sur les différents canaux de contact (canal web, serveur vocal, etc.) dont le contenu est mis à jour au fur et à mesure du déploiement sur consignes du service bénéficiaire.

Durant ces périodes de déploiement, signalées à l'avance par le service bénéficiaire, le dispositif doit être particulièrement réactif.

6.2 Annexe 2 - Couverture des consignes actuelles de l'assistance utilisateur en académie

L'annexe 2 du CCTP, qui présente un caractère confidentiel, n'est pas jointe au dossier de consultation des entreprises. Elle est transmise sous réserve d'engagement de confidentialité.

Pour chacun des services bénéficiaires, il sera produit l'ensemble des services couverts, des documentations et procédures en vigueur.

6.3 Annexe 3 - Statistiques à date de l'assistance utilisateur en académie

L'annexe 3 du CCTP, qui présente un caractère confidentiel, n'est pas jointe au dossier de consultation des entreprises. Elle est transmise sous réserve d'engagement de confidentialité.