



DETSI / Pôle Infrastructures Numériques

Cahier des charges

**Assistance aux utilisateurs et exploitation de l'infrastructure informatique de
l'ADEME**

Contenu

Partie 1.	Contexte du projet	4
1.	Objet de la consultation	4
2.	Présentation de l'ADEME	4
2.1.	L'ADEME en bref.....	4
2.2.	Répartition géographique	4
2.3.	Le Pôle Infrastructures Numériques	5
2.4.	La cellule d'assistance applications métier	5
2.5.	Moyens extérieurs.....	5
2.6.	Diagramme d'assistance	6
3.	Description de l'environnement actuel.....	6
3.1.	Le poste de travail	6
3.2.	Socle applicatif	6
3.3.	Smartphones	7
3.4.	Architecture serveurs Windows	7
3.5.	Office 365	7
3.6.	Communications unifiées	7
3.7.	Autres services aux utilisateurs.....	7
4.	Les acteurs du projet.....	8
Partie 2.	Périmètre du cahier des charges.....	9
1.	Généralités	9
2.	Prestation de service desk.....	9
2.1.	Volumétrie.....	9
2.2.	Moyens de sollicitation	10
2.3.	Environnement informatique.....	10
2.4.	Outils du service desk.....	12
2.5.	Onboarding.....	13
2.6.	Gestion des VIP.....	14
2.7.	Profil des intervenants	14
2.8.	Tarification.....	14
3.	Assistance de proximité en sites centraux	15
3.1.	Périmètre de la prestation	15
3.2.	Profil requis pour cette prestation	17

4.	Exploitation système et réseau	18
4.1.	Périmètre de la prestation	18
4.2.	Périmètre technique requis	19
4.3.	Profil requis pour cette prestation	20
5.	Suivi global de la prestation	20
5.1.	Lancement des prestations	20
5.2.	Prestation de pilotage et comitologie	20
5.3.	Amélioration continue	21
5.4.	Engagements de qualité	21
5.5.	Suivi de la qualité	22
5.6.	Plan de continuité	23
5.7.	Pénalités	23
6.	Prestations unitaires	24
6.1.	Réversibilité initiale	24
6.2.	Journées d'assistance de proximité	25
6.3.	Journées d'intervention à distance	25
6.4.	Fourniture mensuelle des outils du service desk	25
6.5.	Réversibilité finale	25
7.	Démarche de responsabilité environnementale et sociale	26
Partie 3.	Annexes	28
1.	Liste des implantations ADEME	28
2.	Statistiques du service desk (06/2025)	29
3.	Diagramme d'assistance	33

Partie 1.Contexte du projet

1. Objet de la consultation

L'objet du présent cahier des charges est d'externaliser l'ensemble de l'assistance poste de travail et l'exploitation quotidienne des infrastructures informatiques. Cette prestation d'assistance fait l'objet d'un seul lot, dont l'intitulé est le suivant :

Lot	Description
1	Assurer un service d'assistance externalisé chargé de traiter les demandes et incidents des utilisateurs sur tout le périmètre dit « poste de travail » Assurer l'installation et la maintenance des matériels et logiciels installés sur l'ensemble des sites de l'ADEME au travers d'une assistance de proximité Assurer l'exploitation de l'infrastructure informatique et le pilotage d'interventions Piloter l'ensemble de la prestation, suivre les engagements qualité et améliorer continuellement le service

2. Présentation de l'ADEME

2.1. L'ADEME en bref

Au cœur des missions qui lui sont confiées par le ministère de la Transition écologique, le ministère en charge de l'Energie et le ministère en charge de la Recherche, l'ADEME - l'Agence de la transition écologique - partage ses expertises, coordonne le financement et la mise en œuvre de projets de transformation dans plusieurs domaines : énergie, économie circulaire, décarbonation, industrie, mobilité, bâtiment, qualité de l'air, alimentation, adaptation et sols.

Elle mobilise les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, et leur donne les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse. Résolument engagée dans la lutte contre le changement climatique et la dégradation des ressources, l'ADEME conseille, facilite et aide au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions. Elle met ses capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC).

www.ademe.fr

2.2. Répartition géographique

L'ADEME, dont le siège social est à Angers, regroupe environ 1 500 collaborateurs répartis en :

- 3 sites pour les services centraux (dits « SC ») à Angers (49), Montrouge (75) et Valbonne (06) ;

- 17 directions régionales (dites « DR »), 13 en territoire métropolitain et 4 en outremer, qui maillent l'ensemble du territoire à travers 26 implantations ;
- 3 représentations dans les territoires d'outre-mer ;
- 1 bureau de représentation à Bruxelles.

2.3. Le Pôle Infrastructures Numériques

Le Pôle Infrastructures Numériques est dépendant de la Direction de l'Environnement de Travail et des Systèmes d'Information (DETSI). Il se compose de 9 personnes. Des prestations externes complètent ponctuellement l'équipe selon les projets à mener.

Il gère l'infrastructure dédiée à l'environnement numérique des utilisateurs et aux applications métiers, l'environnement cloud, le réseau LAN, WLAN et WAN ainsi que tous les services annexes : communications unifiées, sécurité...

Il assure la gestion et cohérence du parc de postes de travaux et smartphones.

Un réseau de correspondants informatiques composé d'une personne par DR complète le dispositif. Les correspondants informatiques sont généralement des secrétaires, gestionnaires ou encore ingénieurs métier de l'ADEME et assurent uniquement le rôle de relais entre la DETSI et leur site.

2.4. La cellule d'assistance applications métier

Une cellule d'assistance composée de 3 prestataires réalise le support niveau 1 et 2 sur les applications métier principales de l'ADEME. Elle utilise le même outil de ticketing que le service desk, objet de la présente consultation. Les demandes leur sont adressées exclusivement via le portail libre-service proposé par le même outil. Si des sollicitations sur ce périmètre arrivent via le service desk, elles sont redirigées vers le portail (cf annexe en Partie 3.3).

Ce périmètre n'est pas concerné par la présente consultation.

2.5. Moyens extérieurs

La gestion des infrastructures et de l'environnement numérique au quotidien s'appuie sur :

- la présence de prestataires intervenant sur site, objets de la présente consultation :
 - Un administrateur systèmes et réseaux chargé d'assurer les tâches quotidiennes d'administration, exploitation et de supervision à tous les niveaux de l'infrastructure ainsi que le niveau 3 sur les problématiques utilisateurs,
 - Trois (3) assistants informatiques (un par site central) prennent en charge les tickets escaladés en niveau 2, la préparation des matériels pour l'ensemble de l'Agence et effectuent des tâches basiques d'administration. (cf. Partie 2.3.1 et Partie 2.3.1.2).
- un service-desk externalisé, objet de la présente consultation. Il est le point d'entrée de toutes les demandes utilisateurs concernant son environnement numérique. Il traite le niveau 1 mais sa technicité sur les environnements Windows / Office 365 lui permet d'alimenter une base de connaissances et de résoudre des incidents sans procédure (type niveau 2).

2.6. Diagramme d'assistance

Les différents niveaux d'assistance, de 0 à 4, ainsi que les différents acteurs dans la chaîne d'assistance sont décrits dans le diagramme présenté en annexe Partie 3.3.

Voici la définition de l'ADEME pour les niveaux d'assistance auxquels il est fait référence dans ce cahier des charges :

- Niveau 0 : saisie de la demande et escalade / pas d'analyse technique
- Niveau 1 : analyse technique à partir de procédures uniquement
- Niveau 2 : analyse technique plus pointue, sans procédure
- Niveau 3 : expertise technique sur une grande partie du périmètre
- Niveau 4 : expertise technique sur l'ensemble du périmètre poste de travail et infrastructures

3. Description de l'environnement actuel

Il est important de noter que le périmètre technique décrit ci-après pourra évoluer sur la durée de l'accord-cadre, en fonction des évolutions matérielles, logicielles, des tendances et des usages à venir.

3.1. Le poste de travail

Le parc de PC de l'ADEME est composé quasi exclusivement de PC portables renouvelés selon leur obsolescence. La connectique sur le bureau est réalisée à l'aide de stations d'accueil universelles.

Windows 11 est installé et piloté par Microsoft Intune : mises à jour, bureau, logiciels, système, etc...

Les utilisateurs ne sont pas administrateurs de leur poste de travail.

Les applications libre-service sont gérées par un portail d'entreprise. Les utilisateurs peuvent les installer seuls.

Le logiciel TeamViewer permet de prendre la main à distance sur les postes.

3.2. Socle applicatif

Les postes de travail disposent d'un socle applicatif commun orienté pour une utilisation bureautique composé notamment des applications suivantes, intégrées ou en libre-service via le portail d'entreprise inTune (à date de publication du présent document) :

- Système Windows 11 24H2 64 bits
- Antivirus Sentinel One
- Client VPN : Ivanti
- Office 365 et client Onedrive
- Teams
- 7Zip
- Adobe Acrobat
- VLC Media Player
- Chrome
- Adobe Reader DC

- Keepass
- Client Teamviewer

Enfin, des applications tierces peuvent être installées sous assistance du service desk, à la demande de l'utilisateur et sous réserve de validation par le Pôle Infrastructures Numériques. Par exemple : suite Adobe Creative (tous composants, toutes versions), Qgis, etc.

3.3. Smartphones

L'ADEME met à disposition d'une partie de son personnel des smartphones Android et un service d'accès à l'environnement Office 365 mais la gestion des demandes et incidents sur ce périmètre ne fait pas partie de la présente consultation (sauf saisie via l'outil de ticketing par les collaborateurs). Elle est confiée à un prestataire spécialisé dans la mobilité.

3.4. Architecture serveurs Windows

Tous les sites de l'ADEME sont reliés entre eux via un VPN opérateur. Les serveurs sont centralisés à Angers et Montrouge. Des serveurs relais (DC, DNS, fichiers etc.) sont présents dans les 4 implantations d'outre-mer.

L'outil de sauvegarde utilisé est Veeam.

Les mises à jour sont gérées par Autopatch sur Intune.

La sécurité et l'authentification sont assurées par un domaine unique Active Directory de niveau fonctionnel 2012 R2 et Microsoft Entra.

Un système de stockage OneDrive for Business est fourni aux utilisateurs.

Une ferme RDS Windows 2022 complète l'offre logicielle dématérialisée et permet ponctuellement l'accès à un environnement de télétravail ou à des applications partagées.

3.5. Office 365

Le système de messagerie est sous Microsoft Exchange 365 complété par un système antispam « MailInBlack ».

Les postes clients utilisent le client lourd classique Outlook (pas le nouvel Outlook) de la suite Office 365.

Le traitement des questions, demandes ou incidents utilisateurs font intégralement partie du périmètre de la prestation.

3.6. Communications unifiées

Pour son service de messagerie instantanée, de téléphonie et de visio, l'ADEME utilise Microsoft Teams. Elle utilise également la brique collaborative de Teams, les équipes.

Chaque utilisateur bénéficie d'un numéro de téléphone direct et d'un casque USB professionnel, filaire ou sans-fil, essentiellement de marque Jabra pour répondre aux appels depuis son poste informatique. Aucun téléphone fixe n'est fourni.

3.7. Autres services aux utilisateurs

Plusieurs services facilitant le travail des collaborateurs sont proposés :

- Forfaits mobiles : prise en charge de l'abonnement Data par l'Agence, à la demande.
- Télétravail / déplacement : le client VPN Ivanti est installé et configuré sur tous les ordinateurs portables
- Déplacement hors union européenne : fourniture d'un poste de travail voire d'un smartphone banalisé avec VPN pour tous les flux
- Pour l'accompagnement des utilisateurs, un catalogue de services recense l'étendue des moyens à leur disposition. Une plateforme d'e-learning est également disponible.
- Enfin des copieurs multifonction assurent les services d'impression, fax, scan2mail et scan2folder

4. Les acteurs du projet

Les acteurs référents du Pôle Infrastructures Numériques pour le démarrage de la présente consultation sont les suivants :

- Coordinateur de pôle : Romain GABEAU
- Chef de projets : Alexis HELEINE

Partie 2. Périmètre du cahier des charges

1. Généralités

Le futur accord-cadre englobera les prestations forfaitaires suivantes :

- Une prestation de service desk avec fourniture de l'outil de ticketing et un portail libre-service pour la saisie et le suivi des tickets par les utilisateurs,
- Une prestation d'assistance de proximité pour les 3 sites centraux, chargée également de la gestion à distance des directions régionales,
- Une prestation d'exploitation systèmes et réseaux localisée à Angers,
- Une prestation de suivi global des prestations intégrant une démarche d'amélioration continue

Ponctuellement, sur commande, des prestations unitaires détaillées au chapitre 6 : réversibilité, journées complémentaires de techniciens, chefs de projets, développeurs...

L'activité du service desk sera rémunérée au ticket (cf 2.8).

Les prestations forfaitaires ne débuteront que 2 mois après notification de l'accord-cadre, s'étalant ainsi sur 46 mois. En cas de changement de titulaire, les 2 premiers mois de l'accord-cadre seront mis à profit pour assurer la réversibilité de la prestation (cf 6.1).

La prestation s'adressera à la totalité des collaborateurs de l'ADEME.

L'environnement de travail de l'utilisateur étant en constante évolution, les prestations demandées ci-dessous ne sauraient être exhaustives et évolueront avec les nouveaux besoins et services apparaissant tout au long de la vie de l'accord-cadre. Toute évolution du périmètre technique sera réalisée en concertation avec le titulaire.

Le titulaire prévoira un plan de formation rigoureux de façon que les intervenants pour l'ADEME soient en permanence aux niveaux technique et relationnel demandés.

2. Prestation de service desk

L'ADEME demande un support de type semi-dédié, hébergé chez le titulaire. Concrètement, il s'agit d'une équipe de techniciens dédiés à un petit nombre de clients.

Dans sa réponse, le candidat indiquera le nombre de clients qui sera confié à l'équipe en charge de l'ADEME ainsi que le nombre de techniciens qui la constituera.

Le service desk traite les problématiques poste de travail et environnement logiciel.

Dans la suite, il sera nommé "N1".

2.1. Volumétrie

A titre informatif :

- Volume moyen de tickets sur les 12 derniers mois : 662 ouvertures de dossier par mois (dont 64% avec traitement technique), avec un minimum à 435 et un maximum à 811
- Volume moyen d'appels sur les 12 derniers mois : 486 appels servis avec un minimum de 339 et un maximum de 678

- Nombre moyen de sessions d'onboarding sur les 5 derniers mois : 22 par mois avec un maximum de 30
- 73% des demandes sont effectuées par téléphone, le reste via le portail libre-service.
- Le temps moyen de communication sur le périmètre poste de travail est de 7 minutes.

Un extrait du rapport de juin 2025 de l'actuel titulaire est fourni en annexe Partie 3.2.

2.2. Moyens de sollicitation

Le service desk pourra être sollicité par téléphone ou via le portail libre-service décrit en 2.4.1.

La prise d'appel sera assurée du lundi au vendredi de 8h à 21h00 afin de prendre en compte les appels des implantations ultramarines. A partir de 19h, les appels pourront être basculés sur une équipe N1 mutualisée avec rappel de l'utilisateur le lendemain matin en cas d'urgence non résolue. Pour vous rendre compte de la répartition des appels sur la journée, qui est très stable d'un mois sur l'autre, vous pouvez vous référer au graphique "Histogramme de l'activité par créneau" au chapitre Partie 3.2.

Afin d'entrer dans le forfait d'appels « nationaux illimités » de l'ADEME, le numéro d'appel pour les collaborateurs de l'ADEME devra être :

- De préférence de type national géographique (commençant par 01 à 05 ou 09),
- Soit de type « service et appel gratuit ».

Tout autre type de numéro est explicitement interdit et entraînera le rejet de la candidature pour non-conformité.

Ce numéro ne sera pas communiqué aux collaborateurs mais sera utilisé pour transférer les appels depuis le numéro officiel détenu par l'ADEME.

Le titulaire offrira la possibilité de diffuser à la demande de l'ADEME :

- Un message personnalisé d'accueil et d'attente,
- Un message « flash » ponctuel, par exemple en cas d'incident générique,
- Un message de dissuasion en cas d'attente supérieure à 3 mn qui invitera l'utilisateur à rappeler ou à utiliser le portail libre-service
- L'annonce du temps d'attente estimé serait un plus

2.3. Environnement informatique

Les actions à mener sur le poste de travail pourront s'effectuer en prise de main à distance (cf. 2.4.2).

Un soin particulier sera apporté à la pédagogie et aux explications sur les manipulations effectuées par le technicien. L'objectif est de faire monter en compétence l'utilisateur, le rendre autonome sur le sujet de sa demande à l'issue de l'appel.

2.3.1. Tâches principales assurées :

- Le dépannage informatique de base et avancé (niveau 1 et 2) est demandé : aider l'utilisateur à rattraper d'éventuelles mauvaises manipulations. Dépannage selon les documentations fournies par l'ADEME et expertise de niveau 2 (sans procédure formelle) lorsque cela est nécessaire

- La sensibilisation de l'utilisateur sur la politique informatique et sécurité de l'ADEME.
- Diagnostic et résolution des problèmes matériels et logiciels.
- Assistance avancée : réponse aux questions de l'utilisateur concernant l'usage de son environnement informatique et aide à la manipulation (exemple : tableaux croisés dynamiques, macros, ...).
- Installation ou réinstallation simple d'applications si non présentes dans le portail d'entreprise d'inTune et après validation de l'ADEME. Installation et paramétrage de périphériques ADEME, tels que les copieurs par exemple.
- Escalade des demandes n'ayant pu être traitées ou jugées hors périmètre après un premier diagnostic.

2.3.2. Applications spécifiques (exemples) :

- Communications sur poste de travail : dépannage de problèmes simples de connexion, de son ou d'image.
- Services génériques internes (VPN, etc.) : diagnostic en cas de problème de connexion, procédures de dépannage.

2.3.3. Alertes de sécurité

En cas de suspicion par un technicien d'une compromission d'un poste de travail (clic sur un lien ou ouverture d'un fichier douteux dans un email, documents utilisateurs renommés en masse, cryptés, etc.) ou tout événement susceptible de compromettre l'intégrité du système d'information de l'Agence, une procédure d'alerte doit être exécutée sans délai afin de prévenir les équipes de sécurité de l'ADEME par email, TEAMS et/ou SMS.

A ce jour la procédure que le service desk doit exécuter en cas de compromission d'une boîte mail est la suivante :

- Analyse antivirus
- Vider le cache du navigateur
- Transférer le mail frauduleux en tant que pièce jointe à Alerte sécurité (en cliquant sur le bouton « Alerte Phishing » dans Outlook)
- Escalader le ticket en priorité « urgent » et s'assurer de la prise en compte rapide du ticket au N2 via un message dans Teams en taguant tout le canal « 02-Assistance niv 1, 2, 3 et 4 »
- Supprimer le mail dans la boîte de l'utilisateur
- Changer le mot de passe de l'utilisateur
- Communiquer l'évolution de l'incident dans Teams

La procédure que le service desk doit exécuter en cas de compromission d'un poste de travail est la suivante :

- Mettre en mode avion
- Laisser le PC allumé
- Déclenchement de la procédure d'alerte sécurité (envoi de SMS)
- Communication et mises à jour de la situation dans TEAMS

2.3.4. Montée en charge

La mise en production d'un nouveau service peut conduire à une augmentation significative du nombre d'appels. Les statistiques sur 1 an fournis en annexe Partie 3.2 permettent de prendre la mesure de ces pics d'activité.

L'ADEME s'assurera de prévenir le titulaire au moins 2 semaines à l'avance pour qu'il puisse maintenir son niveau de qualité.

2.4. Outils du service desk

2.4.1. Outil de gestion des tickets et portail libre-service

Le prestataire devra utiliser un système d'enregistrement et de workflow pour les tickets d'appel, de type GLPI ou fonctionnellement équivalent, permettant d'identifier unitairement les demandes et incidents déclarés par les utilisateurs. L'outil actuel est une instance GLPI dédiée à l'ADEME dans la version 10.0.18.

Les tickets seront alimentés par les informations recueillies auprès des utilisateurs par le support niveau 1 et par les actions de résolution effectuées par les supports niveau 1, 2, 3 et 4.

Cet outil sera **fourni, hébergé et administré par le titulaire**. Il sera rendu accessible aux personnes intervenant dans les différents niveaux d'escalade, internes ou externes à l'ADEME (possibilité de saisie/mise à jour par d'autres prestataires).

Deux environnements distincts devront être implémentés par le titulaire : un environnement de production et un environnement de préproduction. Ce dernier permettra de tester et recetter des paramétrages ou des montées de version avant mise en production. Les deux instances seront dédiées à l'ADEME (pas de mutualisation avec d'autres clients), facilitant ainsi la réversibilité sortante par la fourniture d'un backup complet de l'environnement de production.

Le titulaire sera tenu de réaliser au minimum une montée de version par an de l'outil. Il devra suivre les failles de sécurité identifiées pour la version de l'ADEME et préconiser des patches ou montées de version. A la mise en place de la prestation, un atelier sera organisé pour définir de façon plus précise avec l'ADEME le process de mise à jour, sa fréquence et ses événements déclencheurs. Un atelier sera également organisé pour présenter à l'ADEME des paramétrages de l'outil qui pourraient améliorer l'expérience utilisateur des collaborateurs ou des techniciens. Les paramétrages retenus par l'ADEME devront être mis en œuvre par le titulaire lors de la mise en place de l'outil.

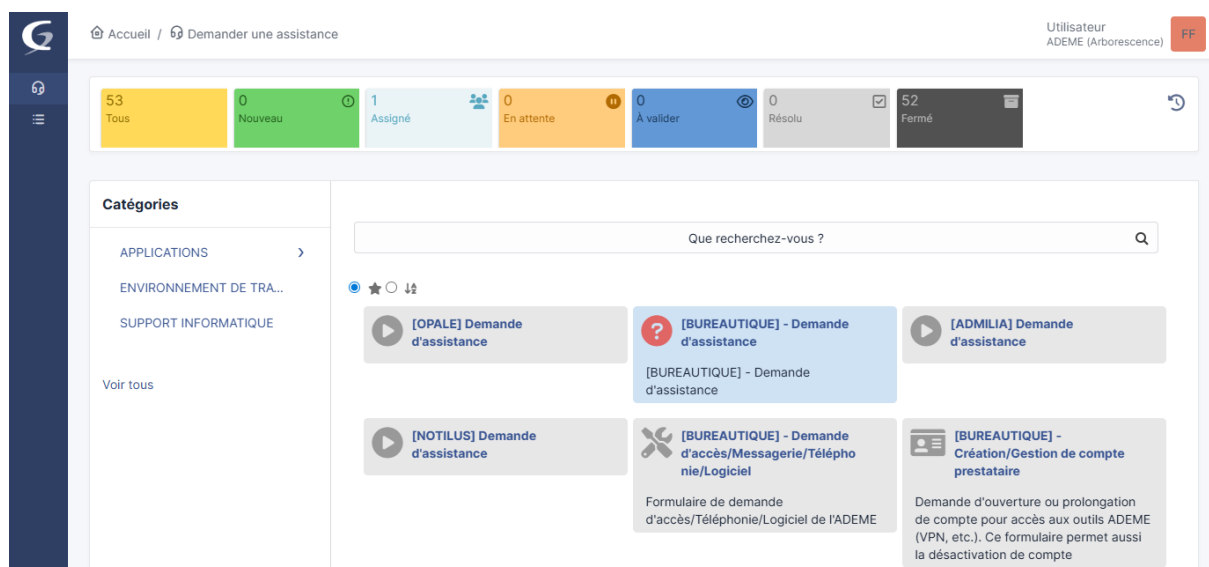
Une synchronisation de l'annuaire de l'ADEME vers l'annuaire de l'outil de ticketing devra être mise en place par le titulaire avec l'aide de l'ADEME afin de prendre automatiquement en compte les entrées/sorties de personnel et les mutations.

L'outil devra permettre aux intervenants de l'ADEME d'indiquer qu'un ticket clos doit être consulté par le titulaire pour valorisation dans sa base de connaissance ou dans ses procédures.

Le prestataire devra tracer les appels reçus, en conservant l'information d'identité de l'utilisateur, la durée d'appel et sa typologie : question, incident, faux appel, non identifié, abandon, les éléments liés à sa résolution etc.

Il devra fournir un portail libre-service permettant aux utilisateurs de saisir et suivre tous types de demande, traitées par le service desk ou directement et automatiquement escaladées aux bonnes équipes ADEME.

Le portail fourni par le titulaire actuel est intégralement implémenté sur du standard GLPI. Une trentaine de formulaires sont proposés aux collaborateurs pour saisir et suivre leurs demandes. L'export de la configuration de tous les formulaires fait partie des livrables que doit fournir le titulaire sortant.



L'ADEME souhaite avoir des accès administrateurs à un certain nombre de paramètres de l'outil afin d'être autonome : création/modification de formulaires, gestion des comptes utilisateurs et des groupes, personnalisation des templates de mails envoyés aux utilisateurs... Au démarrage de la prestation, le prestataire prévoira un atelier afin de recueillir les besoins d'administration de l'ADEME et pouvoir y apporter une réponse.

La mise en œuvre de l'outil de ticketing et du portail libre-service seront imputés sur la prestation unitaire de « réversibilité initiale » décrite en 6.1. Les coûts de fonctionnement de ces deux outils seront imputés sur la prestation unitaire « Fourniture mensuelle des outils du service desk » décrite en 6.4. Ils incluront les paramétrages "simples" de l'outil demandés par l'ADEME (actions unitaires nécessitant moins de 30 minutes). L'ADEME évalue ces paramétrages à l'équivalent d'une journée par an. Les paramétrages ou demandes d'évolution plus complexes feront l'objet de commandes de prestations unitaires après une estimation du titulaire (cf 6.3).

2.4.2. Prise de main à distance

L'ADEME dispose de TeamViewer 13 Corporate (6 accès concurrents, incluant les smartphones) que le titulaire pourra utiliser pour la prise de main sur les postes de travail. Les éventuels moyens d'accès complémentaires (VPN...) seront à la charge du titulaire.

2.5. Onboarding

Le service desk, ou toute autre équipe compétente, réalisera la prestation d'onboarding des nouveaux arrivants dans le but de leur présenter :

- Le matériel mis à disposition
- Les outils du poste de travail
- L'assistance utilisateur
- L'intranet et le Qui Fait Quoi
- Des éléments de sécurité informatique

Le prestataire est informé à l'avance par l'ADEME de l'arrivée d'un nouveau collaborateur et est chargé de lui envoyer une invitation pour une présentation en distanciel planifiée sur les 2 premiers jours de son arrivée. Cette présentation se fait sur la base d'un document Powerpoint évoluant avec les usages et rédigé par l'ADEME. Elle dure en moyenne 40 minutes.

2.6. Gestion des VIP

Le titulaire mettra en place un processus de gestion prioritaire des interlocuteurs « VIP », (présidence, cabinet et leurs assistantes, correspondants informatiques) dont la liste sera fournie par l'ADEME. Cela représente un périmètre une quarantaine de personnes. **Dans sa réponse, le candidat expliquera les moyens mis en œuvre pour pouvoir prioriser les sollicitations des personnels VIP.**

2.7. Profil des intervenants

Le service-desk devra être autonome dans la réponse aux questions et la résolution des incidents informatiques de 1^{er} et 2^{ème} niveau sur le périmètre décrit dans ce chapitre.

Ainsi les intervenants devront avoir un profil de technicien informatique et connaître non seulement l'utilisation mais aussi les bonnes pratiques de dépannage du socle bureautique, en particulier sur Windows 11 et Office 365.

Le candidat inclura dans sa proposition au moins 3 CV d'intervenants pressentis et répondant à ces exigences.

2.8. Tarification

Le candidat prévoira, conformément au cadre de décomposition des prix joint au présent DCE, une tarification au ticket ouvert par le service desk en fonction de la nature de l'appel :

- Ticket avec traitement technique : qualification de l'appel, saisie du ticket, investigations, résolution ou escalade,
- Ticket sans traitement technique : qualification de l'appel, saisie du ticket, escalade ou transfert d'appel.
- Ticket « Onboarding » : appel de l'utilisateur selon un rendez-vous fixé et session de 40 minutes.

Les tickets ouverts par les utilisateurs via le portail libre-service ne seront pas facturés sauf s'ils font l'objet d'un traitement technique par le service desk. Si le portail libre-service venait à tomber en panne, le report des ouvertures de ticket vers le service desk ne serait pas facturé.

Dans le cadre de décomposition des prix, le candidat pourra proposer des prestations complémentaires effectuées par le service desk (hors demandes et incidents déclarés par les utilisateurs) et payables à l'unité. Le candidat prendra soin de détailler dans sa réponse les prestations associées aux lignes ajoutées dans le cadre de décomposition des prix.

3. Assistance de proximité en sites centraux

3.1. Périmètre de la prestation

Les assistants de proximité sur les sites centraux seront désignés "assistants-micro" ou "N2". Ils interviennent sur le périmètre poste de travail pour les utilisateurs locaux ainsi que pour les utilisateurs des autres sites (DR et autres sites centraux). La répartition de l'activité entre les 3 assistants-micro sera discutée avec l'ADEME et sera coordonnée par le titulaire tout au long de la vie du marché.

Cette prestation sera effectuée dans les locaux de l'ADEME et devra être assurée en permanence, impliquant le remplacement de chaque intervenant durant les congés ou en cas d'absence exceptionnelle (maladie ou autre). La présence quotidienne sur site est indispensable (pas de télétravail).

Toute absence planifiée sera remplacée dès le premier jour avec une pénalité dès le premier jour en cas de non-remplacement. Les absences imprévues seront remplacées à J+1 avec une pénalité en cas de non-remplacement à J+2 (2 jours sans remplaçant).

Un remplaçant principal sera désigné pour chaque assistant de proximité. Afin qu'il reste opérationnel et au courant des dernières nouveautés, le prestataire planifiera 3 jours par an de remise à niveau avec l'assistant titulaire.

L'ADEME demande 1 intervenant par site central (Angers, Montrouge, Valbonne) à raison de 36h00 par semaine. L'ADEME est ouverte 245 jours/an (variable en fonction des jours fériés).

Les horaires de présence varient en fonction des sites. Ils seront convenus au démarrage de la prestation en respectant les contraintes de l'ADEME.

La liste des tâches présentée ci-après n'est pas exhaustive et est susceptible d'évolutions au même titre que le périmètre du service desk.

3.1.1. Périmètre général

En relation avec les chefs de projet du Pôle Infrastructures Numériques, ils auront pour missions :

- L'installation et la maintenance des matériels composant l'environnement de travail de l'utilisateur (PC et ses périphériques), incluant l'expédition entre sites ou pour SAV de ces matériels,
- Le traitement de tous les tickets escaladés par le service desk sur le périmètre poste de travail (SC + DR). Escalade éventuelle à l'administrateur système et réseau objet de la présente consultation (cf. chapitre 4)
- le brassage réseau et la pose et dépose d'équipements actifs préconfigurés,
- le suivi des arrivées et départs utilisateurs et la réalisation des tâches correspondantes : installation de nouveaux postes, archivage des données, etc...
- L'accueil des nouveaux arrivants à la remise du PC avec une courte démonstration de la connexion et une prise de rendez-vous « onboarding »
- la continuité de service notamment par la remontée d'alertes sur le fonctionnement de l'informatique du site,

- la mise à jour permanente de l'inventaire du parc informatique et du stock d'ordinateurs, écrans, périphériques et consommables (câbles/adaptateurs, chargeurs...) avec alerte aux chefs de projet en cas de stock bas pour commande
- le suivi et la réalisation de toutes les interventions déclenchées en direct par le Pôle Infrastructures Numériques sur leur périmètre,
- la saisie systématique de leurs interventions dans l'outil de gestion des tickets,
- le support de type logistique : déménagements unitaires de postes informatiques, expédition de matériel, aide lors de déménagements de bureaux (partie informatique uniquement), etc.
- l'assistance de premier niveau sur les systèmes de visioconférence MS Teams Room de toutes les implantations de l'ADEME,
- L'installation temporaire sur site de salles de formation (PC + réseau),
- la participation aux réunions régulières organisées par les chefs de projet de l'ADEME, réunions se tenant dans les locaux de l'ADEME et en visioconférence,
- accueillir et guider les éventuels prestataires externes intervenant pour le compte du Pôle Infrastructures Numériques,
- être force de proposition pour améliorer le service rendu aux utilisateurs,
- la rédaction et le partage de procédures permettant d'industrialiser les interventions.
- les tâches d'administration de premier niveau sur l'AD et Office 365 : création/modification de comptes et de groupes, affectation de rôles, de licences, attribution de numéros de téléphone SIP, etc.
- le support technique pour les correspondants informatique sur le périmètre poste de travail (via ticket)
- l'augmentation progressive du périmètre du service desk en étant force de proposition et en les accompagnant via la rédaction de procédures

3.1.2. Autres tâches et spécificités

Selon leur appétence technique et leur charge de travail, chaque assistant micro pourra se voir confier une mission cadrée comme la prise en charge du support expert sur un service bien défini, la rédaction de documentations, etc.

Ils pourront ponctuellement être amenés à intervenir à l'extérieur, par exemple pour aider à l'installation de colloques (à noter que cette demande n'a pas été formulée lors du précédent marché).

3.1.3. Charte de service

- Exigences de niveau de service
 - Le niveau de service rendu aux utilisateurs devra rester constant, quel que soit l'assistant micro.
 - Si tous les utilisateurs ont droit à un niveau de service de qualité, un groupe dit de VIP (cf. chapitre 2.5) bien identifié pourra conduire à des interventions prioritaires et un suivi personnalisé.
 - L'assistant micro est le représentant du Pôle Infrastructures Numériques auprès des utilisateurs. A ce titre, une bonne présentation, une expression claire et adaptée aux interlocuteurs ou assemblées sont requis. La maîtrise parfaite de la langue française est indispensable, de même que la vulgarisation des termes informatiques auprès de l'utilisateur final.

- Moyens matériels et logiciels
 - L'ADEME mettra à disposition des intervenants un poste de travail conforme au socle applicatif ADEME, un smartphone Android avec un forfait 100 Go, un numéro de téléphone fixe.
 - Les outils nécessaires à la bonne réalisation des tâches quotidiennes seront fournis par l'ADEME. A titre d'exemple non exhaustif, les intervenants seront équipés d'une trousse adaptée pour intervenir sur le matériel informatique, d'un support de sauvegarde des données, adaptateurs de connectique diverses, etc.
- Communication auprès des utilisateurs
 - Aucune sollicitation directe de la part des utilisateurs. Toute demande doit passer par l'ouverture d'un ticket auprès du service desk
 - Une date indicative d'installation d'un équipement ou d'un logiciel devra systématiquement être donnée à un utilisateur en attente (avec la réserve de rigueur liée aux interventions urgentes).
 - Une réponse de type "je n'y arrive pas" ou "j'ai escaladé mais n'ai pas de réponse" sans autre explication auprès de l'utilisateur n'est pas acceptable. Un discours adapté précisant par exemple la nécessité de se renseigner auprès d'un chef de projet ADEME devra être produit en cas de difficulté sur une intervention.
- Qualité des interventions
 - Aucune sollicitation utilisateur ne restera en suspens, c'est à dire sans communication, ni intervention, pendant plus d'une semaine.
 - Lors de l'intervention sur un poste, l'assistant micro proposera systématiquement de changer le mot de passe de l'utilisateur par un mot de passe temporaire.
 - Les assistants micro seront autonomes dans le choix des moyens à mettre en œuvre pour traiter une intervention, tout en restant conformes aux bonnes pratiques bureautiques édictées par l'ADEME.
- Autres directives
 - Les assistants micro n'interviendront pas sur la résolution de problèmes personnels.
 - Durant leur temps de présence, les assistants micro ne pourront exercer une activité annexe à la prestation pour l'ADEME
 - Les assistants micro ne participeront pas à la vie de l'entreprise.
 - Les assistants micro ne profiteront pas des avantages de l'entreprise.

3.2. Profil requis pour cette prestation

- Bonne présentation
- Expérience d'au moins 2 ans en assistance informatique dans un périmètre comparable
- Maîtrise de l'environnement bureautique / poste de travail sous Windows 11 et Office 365 (formation et expérience significative indispensables), Microsoft Teams en particulier
- Connaissance des nouveaux outils de mobilité (smartphones).

- Connaissance des nouvelles pratiques et leurs implications : télétravail, collaboration
- Connaissance de l'environnement serveur et de ses impacts au quotidien pour des utilisateurs finaux
- Bon contact avec des utilisateurs ayant des niveaux très variés en informatique
- Autonome, organisé, capable de prendre des initiatives
- Capacités rédactionnelles

4. Exploitation système et réseau

4.1. Périmètre de la prestation

Cette prestation sera effectuée dans les locaux de l'ADEME à Angers selon une base de 36 heures par semaine, 245 jours/an et devra être assurée en permanence, impliquant une procédure de remplacement de l'intervenant durant les congés ou en cas d'absence exceptionnelle (maladie ou autre). L'ADEME insiste sur le fait que le remplaçant devra assurer les mêmes missions, avoir à minima les compétences techniques et le profil exprimées en 4.2 et 4.3 et avoir été formé au contexte ADEME. Le télétravail est possible à concurrence de 3j/semaine selon un planning à définir avec l'ADEME et sauf contrainte exceptionnelle de service.

Toute absence planifiée sera remplacée dès le premier jour avec une pénalité dès le premier jour en cas de non-remplacement. Les absences imprévues seront remplacées à J+1 avec une pénalité en cas de non-remplacement à J+2 (2 jours sans remplaçant).

Un remplaçant principal sera désigné pour l'administrateur système et réseau. Afin qu'il reste opérationnel et au courant des dernières nouveautés, le prestataire planifiera 3 jours par an de remise à niveau avec l'administrateur titulaire.

Les listes de tâches et prérequis présentés ci-après ne sont pas exhaustifs et sont susceptibles d'évolutions au même titre que le périmètre informatique de l'ADEME.

Le but premier de cette prestation est de décharger les équipes d'exploitation internes de l'ADEME en réalisant toutes les tâches d'exploitation systèmes et réseaux courantes, en surveillant l'intégrité des matériels et services ainsi que le traitement et le suivi des tickets de niveau 3.

Dans la suite, la personne chargée de l'exploitation système de réseau sera désignée "administrateur systèmes et réseaux" ou "N3".

En relation avec les chefs de projet de l'ADEME, cet administrateur système et réseau (1 intervenant) aura en charge les tâches suivantes :

- Veille, coordination et planification :
 - Alerte et planification d'une intervention pour un incident,
 - Rédaction ou recueil des rapports d'interventions.
 - Planification et suivi des interventions en direction régionale (effectuées par des prestataires externes) en lien avec le correspondant informatique local : réaliser la réception de la prestation
- Exploitation et surveillance
 - Intégrité des serveurs et des équipements réseaux

- Suivi des sauvegardes
- Application de mises à jour matérielles et logicielles en heures ouvrées
- Déclenchement et suivi des incidents avec des prestataires externes (prestations de MCO externalisées)
- Administration
 - Le périmètre technique est défini au 4.2
 - Administration système Microsoft on premise
 - Administration des filers
 - Administration Microsoft 365
 - Administration des comptes (cycle de vie)
 - Gestion des copieurs
 - Surveillance et remédiation des sauvegardes (Veeam)
 - Scripting simple Windows (Powershell) et Linux (Bash, Python)
 - Administration réseau
- Support technique
 - Traitement des tickets escaladés au niveau 3 ou par les assistants-micro. Escalade aux équipes d'exploitation internes si nécessaire.
 - Support technique pour les correspondants informatiques des DR sur le périmètre infrastructures (copieurs, réseau LAN, Wifi et WAN...) et pour les assistants micro sur le périmètre poste de travail
 - Rédaction de procédures, maintien à jour de la base de connaissances
- Pilotage des assistants de proximité
 - Suivi des tickets escaladés au N2 et des délais de résolution
 - Répartition et priorisation des tâches
 - Montée en compétences des techniciens
 - Respect de la saisie dans l'outil de gestion de parc IWS d'Isilog
 - Encourager les équipes

4.2. Périmètre technique requis

Voici les compétences techniques souhaitées_:

- Administration Microsoft 365 (bureautique, gestion des identités, gestion du poste de travail)
- Active Directory On-premise et services liés (DHCP / DNS / GPO etc...)
- Administration Serveurs Windows et Linux
- Equipements réseau LAN HPE/Aruba
- Maîtrise du modèle OSI et des protocoles IP et Ethernet
- Administration Teams
- Administration Vmware
- Support utilisateurs niveau 3 sur le périmètre poste de travail
- Powershell

Les compétences techniques suivantes sont un plus :

- Administration Wifi Cisco et connaissances sur Radius
- Veeam
- PKI
- Centreon
- Hyper-V
- Sentinel-One
- PureStorage
- Rédaction de scripts d'exploitation incluant une gestion complète des erreurs et des commentaires

4.3. Profil requis pour cette prestation

- Ingénieur junior ou expérience équivalente
- Bonne présentation
- Aisance écrite et orale
- Sens du service
- Grande autonomie, organisation
- Faculté d'adaptation et notamment capacité d'élargir en toute autonomie son périmètre technique : nouveau langage de programmation, nouveau matériel, ...
- Prise d'initiatives
- Rigueur
- Force de proposition
- Capacités rédactionnelles
- Reporting
- Application des principes de l'amélioration continue
- Anglais technique lu, écrit, parlé

5. Suivi global de la prestation

5.1. Lancement des prestations

En cas de changement de titulaire, la phase préparatoire au lancement des prestations fera l'objet de la commande de la prestation unitaire "Réversibilité initiale" décrite au chapitre 6.1.

5.2. Prestation de pilotage et comitologie

Le prestataire désignera un responsable de compte qui sera garant de la qualité de globale la prestation ainsi qu'un référent technique qui suivra l'activité au jour le jour du service desk.

Comitologie demandée :

- Une réunion de suivi technique hebdomadaire avec les 3 techniciens de proximité.
- Un comité de pilotage bimensuel avec les chefs de projet ADEME afin de suivre la qualité de la prestation globale. Les réunions se feront en distanciel ou ponctuellement à l'ADEME sur le site d'Angers.
- Un comité de veille annuel en distanciel avec les chefs de projet ADEME. Le titulaire y présentera les nouveautés qu'il pourrait mettre en place sur sa prestation ainsi que les tendances actuelles du marché.

Le référent technique réalisera le suivi quotidien des tickets, notamment pour éviter les tickets en souffrance, et réalisera des relances y-compris auprès des équipes de l'ADEME.

Le prestataire devra aussi s'attacher à suivre la motivation et le bien-être des équipes de proximité en veillant notamment au partage de la charge de travail et des responsabilités. **De même, le candidat devra exposer dans sa proposition les moyens mis en œuvre pour garantir un niveau de qualité minimale constante.**

Le prestataire fournira des rapports d'activité réguliers dont le détail figure au chapitre 5.5.

5.3. Amélioration continue

Il est attendu du candidat qu'il propose et détaille dans sa proposition un ensemble de méthodes, d'organisations permettant d'améliorer continuellement la qualité de la prestation rendue. La satisfaction des utilisateurs et le délai global de traitement en seront des indicateurs importants.

La rédaction de procédures sera à l'initiative et prise en charge par le prestataire qui les soumettra à l'ADEME pour validation.

Dans sa réponse, le candidat pourra faire référence à des expériences positives et remarquables observées chez ses clients. Ces expériences devront bien entendu être reproductibles dans le cadre du présent accord-cadre.

5.4. Engagements de qualité

Un axe fort est la mesure de la satisfaction des utilisateurs qui ont fait appel au service desk. **Le candidat proposera et détaillera dans sa proposition une méthode pour évaluer à chaud la satisfaction globale des utilisateurs sous la forme d'une note sur 10 sur l'ensemble du périmètre de la prestation.**

Voici les indicateurs de qualité demandés. Ils seront mesurés suivant la fréquence indiquée dans le tableau et présentés à l'ADEME lors des comités de pilotage (mois M-1).

Fréquence	Libellé	Seuil de pénalité	Objectif	Pénalité associée ⁽¹⁾
Mensuel	Taux de décroché sous 30 secondes pour les appels au service desk	80 %	> 90%	1%
Mensuel	Taux d'abandon pour les appels au service desk	Aucun	< 5%	Aucune
Mensuel	Demandes dans le périmètre du service desk traitées et clôturées sans escalade	80%	> 90%	5%
Mensuel	Délai de traitement moyen sur les incidents escaladés au N2 ou N3	Aucun	< 1 jour	Aucune
Mensuel	Prise en compte des incidents créés sur le portail en moins de 4h	80%	> 90%	1%
Mensuel	Satisfaction utilisateur (enquêtes à chaud)	Aucun	> 8/10	Aucune
Mensuel	Evolution quotidienne du nombre de tickets dans les backlogs du N1, du N2 et du N3	Aucun	Aucun	Aucune

Annuel	Formations techniques et savoir-être suivies par les N2 et le N3 ⁽²⁾	1 personne non formée dans les 2 dernières années	1 par an et par personne	1500€ TTC par personne non formée
--------	---	---	--------------------------	-----------------------------------

⁽¹⁾ Si exprimée en pourcentage, la pénalité est calculée sur la base du montant des tickets facturés le mois précédent. Reportez-vous au chapitre 5.7 pour les détails.

⁽²⁾ Attestations de formation faisant foi. Cette évaluation sera faite à chaque date anniversaire de l'accord-cadre.

Suivant le même principe que le tableau ci-dessus, **le candidat pourra fournir dans sa proposition d'autres engagements de qualité qu'il compte s'imposer dans le cadre de cet accord-cadre, notamment en lien avec sa démarche d'amélioration continue, l'assistance de proximité et l'exploitation système et réseau.**

5.5. Suivi de la qualité

Le titulaire produira un rapport mensuel qu'il présentera à l'ADEME lors des comités de pilotage. Celui-ci inclura :

- Les statistiques sur les tickets du mois passé classés par thématique,
- Des indicateurs de suivi des engagements de service (statistiques sur les tickets, sur la téléphonie, indicateurs de qualité du 5.4, etc.),
- Tout état permettant de mieux comprendre l'activité du mois écoulé, les faits marquants, les incidents récurrents, des problèmes naissants, etc.
- Une analyse approfondie des tickets d'une catégorie dès lors qu'un surcroît important de demandes est constaté sur cette catégorie le mois en question. Le but est d'identifier une/des problématiques partagées par de nombreux collaborateurs afin de pouvoir prendre des mesures pour les éviter à l'avenir.

Le rapport inclura un historique sur 12 mois glissants. Il sera construit avec l'ADEME à l'initialisation de la prestation et pourra être amélioré au cours de l'accord-cadre.

L'ADEME contrôlera l'état des indicateurs de niveau de service cités ci-dessus.

Le titulaire procèdera également de façon régulière, au moins une fois par mois, à une analyse qualitative sur un échantillon de tickets afin de vérifier la qualité des réponses apportées. Cette analyse devra dissocier les tickets du service desk de ceux des assistants de proximité.

A l'initialisation de l'accord-cadre et de façon annuelle, le titulaire proposera à l'ADEME une enquête de satisfaction à froid adressée à l'ensemble des collaborateurs de l'ADEME. Celle-ci devra permettre d'identifier des axes d'amélioration en identifiant notamment de façon plus précise l'origine des insatisfactions. La rédaction des questions sera à la charge du titulaire qui les fera valider par l'ADEME. La saisie dans l'outil, les relances et l'analyse des résultats seront à la charge du titulaire.

En complément, le titulaire effectuera plusieurs fois par an, suivant un rythme défini avec l'ADEME, des campagnes d'enquêtes de satisfaction à chaud à la clôture des tickets. Celles-ci permettront de mesurer le niveau de satisfaction des utilisateurs du service d'assistance (ex : note sur 10). Il sera en outre chargé d'enquêter auprès des utilisateurs insatisfaits (ex: note <

3 sur 10) afin de comprendre les motifs de leur insatisfaction. Dans sa réponse, le candidat indiquera la méthode et l'organisation employées pour ces enquêtes à chaud.

5.6. Plan de continuité

Le candidat doit fournir un plan de continuité de service détaillant les mesures mises en œuvre pour limiter l'impact du turnover sur tous les profils mobilisés dans cet accord-cadre.

En cas de nécessité de remplacement d'un intervenant, le titulaire doit :

- informer l'ADEME par écrit au moins **3 semaines** avant la date prévue de départ ;
- pour les techniciens de proximité et l'administrateur système et réseau : proposer un profil de qualification à minima équivalente ;
- assurer une période de transition et de transfert de compétences sans coût supplémentaire pour l'ADEME.

Pour les techniciens de proximité et l'administrateur système et réseau, le remplacement est soumis à l'accord préalable du pouvoir adjudicateur qui se réserve un droit de refus si le profil présenté n'a pas une qualification équivalente.

5.7. Pénalités

5.7.1. Pénalités sur les engagements du N1

Les engagements de qualité mensuels détaillés en 5.4 seront évalués sur les tickets du mois passé. Chaque engagement se retrouvant sous le « seuil de pénalité » 2 mois consécutifs fera l'objet de la pénalité associée et sera réclamée par l'ADEME. Le pourcentage de pénalité sera calculé sur le montant de la facture des tickets du mois concerné (mois M-1 puisque les engagements sont présentés pour le mois M-1).

En cas de pénalités multiples, les pourcentages seront cumulés. Exemple : 6% de pénalités si les engagements n°1 et 3 sont en-dessous du seuil de pénalité deux mois consécutifs.

Ce mécanisme de pénalités prendra effet dès la 6^{ème} facture mensuelle de tickets.

5.7.2. Pénalités sur les formations des N2 et N3

La pénalité sur les formations des N2 et N3 détaillée en 5.4 sera évaluée à chaque date anniversaire de l'accord-cadre et sera déclenchée, comme indiqué, dès lors qu'une personne n'aura reçu aucune formation 2 années de suite.

5.7.3. Pénalités sur les absences des N2 et N3

Pour les absences non-remplacées des N2 et N3 seront appliqués 150€ de pénalités par jour de non-remplacement dès le 1er jour pour une absence planifiée et à partir du 3ème jour pour une absence imprévue. De plus, les jours non remplacés seront dûs à l'ADEME (même profil et même site). Ils seront comptabilisés et pourront être déclenchés par l'ADEME via une planification pour des besoins de renfort notamment.

6. Prestations unitaires

Les prestations suivantes pourront être commandées par l'ADEME en fonction des besoins.

6.1. Réversibilité initiale

En cas de changement de prestataire, l'ADEME commandera dès notification de l'accord-cadre une prestation de réversibilité initiale d'une durée de 2 mois, avec l'ancien titulaire.

Le premier mois sera consacré aux actions de préparation de la réversibilité avec notamment :

- les réunions de lancement et de cadrage de la prestation globale
- les ateliers de travail avec l'ADEME
- le transfert de connaissance et de données entre les équipes entrantes et sortantes

Le deuxième mois permettra de finaliser la configuration de l'outil de ticketing et du portail libre-service. Il sera également l'occasion d'une période de recouvrement entre les deux équipes entrantes et sortantes, afin d'affiner les process et de s'assurer de la qualité et de l'exhaustivité du transfert de compétences :

- Période de 2 semaines pour le service desk précédant l'ouverture officielle du service. Pendant cette période, le service desk commencera à traiter des tickets de façon unitaire.
- Période de 2 semaines pour l'assistance de proximité et l'exploitation système et réseaux, période de transfert de compétences entre les deux titulaires (voir détails en 6.5.2). Le titulaire entrant s'efforcera de documenter les connaissances non encore documentées et qui pourraient être utiles à ses futurs remplaçants (cas d'absence).

Dans sa réponse, le candidat proposera une organisation pour la montée en charge progressive du service desk durant les 2 semaines de recouvrement. Il donnera en outre une indication sur la volumétrie de tickets qu'il compte traiter.

Merci de consulter le chapitre 6.5 « Réversibilité finale » pour connaître les modalités complémentaires de cette réversibilité.

La prestation unitaire de « Réversibilité initiale » inclut :

- Les réunions et ateliers de préparation des prestations. Ces réunions et ateliers feront l'objet d'un compte-rendu et de la remise du support de présentation.
- La récupération et la valorisation de la connaissance du précédent titulaire sur tout le périmètre : service desk, assistants de proximité et administrateur système et réseau,
- Le paramétrage initial de l'outil de ticketing décrit en 2.4.1 (création des comptes et groupes, typologies de demandes, reprise de la base de connaissance, personnalisation des emails, synchronisation avec l'AD...) et la récupération à minima de tous les tickets ouverts au moment de la bascule du service entre les deux titulaires
- La mise en œuvre du portail libre-service décrit en 2.4.1. Tout le paramétrage existant devra être repris par le nouveau titulaire : formulaires, catégories, groupes assignés...
- La fourniture « au forfait » (pas de facturation au ticket) du service desk pendant les 2 semaines de recouvrement avec le précédent titulaire,
- La mise à disposition des 3 assistants de proximité et de l'administrateur systèmes et réseaux pour une durée de 2 semaines sur leurs sites respectifs

Pour la mise en œuvre de l'outil de ticketing et du portail libre-service, le prestataire pourra s'aider de la sauvegarde complète fournie par le sortant au moment de la réversibilité sortante de l'accord-cadre actuel cf 6.5.1.

Les coûts de fonctionnement récurrent de ces deux outils seront imputés sur la prestation unitaire « Fourniture mensuelle des outils du service desk » décrite en 6.4.

6.2. Journées d'assistance de proximité

Afin de pallier à un éventuel surcroît d'activité, l'ADEME pourra commander ponctuellement un renfort exceptionnel sur un de ses sites centraux.

Le profil et les exigences de service demandés sont équivalents à ceux des assistants de proximité.

Le candidat précisera le délai de prévenance pour détacher un technicien sur site.

6.3. Journées d'intervention à distance

Ponctuellement, par exemple pour une demande d'évolution de l'outil de ticketing ou du portail libre-service, l'ADEME pourra commander des journées d'intervention à distance suivant différents profils. Les quantités commandées seront évaluées avec le titulaire suivant le besoin exprimé par l'ADEME.

Dans le cadre de décomposition des prix, **le candidat indiquera le coût d'une journée de chef de projet et d'une journée de développeur. S'il le juge pertinent, il pourra proposer d'autres profils auxquels l'ADEME pourrait faire appel durant l'accord-cadre.**

6.4. Fourniture mensuelle des outils du service desk

Cette prestation inclut l'ensemble des coûts de fonctionnement de l'outil de ticketing et du portail libre-service pour 1 mois d'utilisation : hébergement, maintien en condition opérationnelle, gestion/configuration, etc.

6.5. Réversibilité finale

Cette phase de réversibilité sortante d'une durée de 2 mois en toute fin de l'accord-cadre sera commandée en cas de changement de titulaire dans le cadre du futur renouvellement de l'accord-cadre. Elle a pour but d'assurer un transfert dans les meilleures conditions vers le nouveau prestataire.

6.5.1. Réversibilité du service desk

Le premier mois suivant la notification de l'accord-cadre, le titulaire sortant fournira les livrables suivants :

- une sauvegarde complète de l'environnement de ticketing dédié ADEME incluant l'ensemble de la configuration de l'outil et ses données (tickets, comptes utilisateurs, groupes, base de connaissance si utilisée...). Cette sauvegarde devra permettre un import simple par le nouveau titulaire dans le même outil.
- la « base de connaissances » : documentations et procédures reçues ou produites durant la prestation, par et pour l'ADEME,
- document « Qui-fait-quoi »,

- les rapports mensuels,
- les procédures d'escalade,
- à la demande, tout autre document dès lors que les données sources concernent l'ADEME.

Il organisera en outre un transfert de compétences à distance d'au moins une journée à son remplaçant sur l'environnement de l'ADEME et les incidents usuels.

Le deuxième mois, sur une période de 2 semaines, le titulaire commencera à traiter des appels en parallèle de l'actuel titulaire. Durant cette phase, les questions, demandes de précisions ou de documents du nouveau prestataire devront être traitées sans délai.

6.5.2. Réversibilité de l'assistance de proximité et de l'exploitation système et réseau

Dans les 2 mois suivant la notification de l'accord-cadre, le titulaire devra accueillir pour une durée de 2 semaines les 4 personnes reprenant l'activité d'assistance de proximité et d'exploitation sur leur site de rattachement en vue de leur transférer ses connaissances. Il continuera son activité habituelle en s'efforçant de l'expliquer et d'impliquer le nouveau prestataire.

Durant cette période, le titulaire devra transmettre à son homologue :

- les procédures en sa possession,
- les accès,
- un document référençant les liens vers toutes les documentations et procédures existantes classées par thématique,
- toutes les connaissances acquises non référencées dans des documents,
- toute autre information qui lui semble nécessaire afin de réaliser au mieux sa mission.

En outre, il devra exécuter toutes les tâches récurrentes en présence de son remplaçant.

7. Démarche de responsabilité environnementale et sociale

Le candidat précisera dans son offre les démarches qu'il entreprend de nature à limiter l'impact de ses prestations sur l'environnement et comment son entreprise prend en considération les préoccupations sociales de ses activités dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché.

Responsabilité sociale

Le candidat exposera dans son offre la démarche et les actions concrètes mises en place pour assurer un progrès social dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché. L'ADEME accueillera favorablement les propositions faites dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché en matière d'insertion professionnelle et sociale des personnes en difficulté et éloignées du marché de l'emploi, de formation des employés, y compris les employés les moins qualifiés, de lutte contre la précarité professionnelle, de lutte contre la discrimination.

Le candidat présentera, en apportant des éléments de preuve, sa démarche en terme de :

- engagement dans la formation de leurs employés, et notamment des employés les moins qualifiés, dans le cadre de l'exécution des prestations,
- politique interne de lutte contre la précarité professionnelle : faible turn-over, faibles temps partiels, favoriser les contrats en CDI, temps de travail équilibré,

- protection sociale du personnel et politique de promotion du dialogue social interne,
- politique d'égalité et de diversité : représentation équilibrée des femmes et des hommes (rémunération égale, équilibre vie privée/ vie professionnelle, etc.), politique en faveur de la diversité, lutte contre les diverses formes de discrimination, etc.

L'ADEME appréciera en outre les éléments que pourra fournir le candidat s'agissant de l'accessibilité du portail libre-service proposé aux utilisateurs.

Responsabilité environnementale

Le candidat exposera dans son offre la démarche et les actions concrètes mises en place pour assurer une réduction des impacts négatifs sur l'environnement et sur la santé des personnes dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché.

Le candidat présentera, en apportant des éléments de preuve (attestations, labels, ...), sa démarche de réduction des impacts sur l'environnement :

- tri sélectif et collecte sélective des déchets, recours à un prestataire pour assurer la valorisation des déchets, etc., en particulier pour le service-desk,
- réduction de la consommation énergétique, de la consommation de papier et autres produits, en particulier pour le service-desk,
- recours à la dématérialisation,
- réduction autant que possible, et dans la limite des exigences du cahier des charges, des déplacements des équipes dans le cadre des prestations objet du présent marché, en favorisant la visio-conférence et l'usage de moyens de transports peu polluants. Plus particulièrement, dans le cadre des interventions sur les sites de l'ADEME, le candidat décrira les moyens de transport qu'il utilisera lors de ses interventions ; il privilégiera le train et les transports en commun.

Toujours dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché, le candidat expliquera dans quelle mesure il est apte à apporter conseils et préconisations sur les aspects de performance environnementale des prestations objet de la présente consultation. L'ADEME appréciera en outre les éléments que pourra fournir par le candidat s'agissant de l'écoconception du portail libre-service proposé aux utilisateurs.

Enfin, en liaison avec les prestations d'assistance aux utilisateurs, d'installation et de maintenance des matériels et logiciels sur les postes de travail, d'exploitation de l'infrastructure informatique et du pilotage des interventions, le candidat établira la liste des actions qu'il envisage d'entreprendre pour contribuer à la réduction de l'empreinte environnementale du numérique, en particulier pour :

- faire prendre conscience de l'impact environnemental du numérique,
- limiter le renouvellement des appareils numériques,
- favoriser des usages numériques écologiquement vertueux,
- s'aligner sur la stratégie numérique responsable de l'Agence vis-à-vis des utilisateurs.

Partie 3. Annexes

1. Liste des implantations ADEME

- Sites centraux :

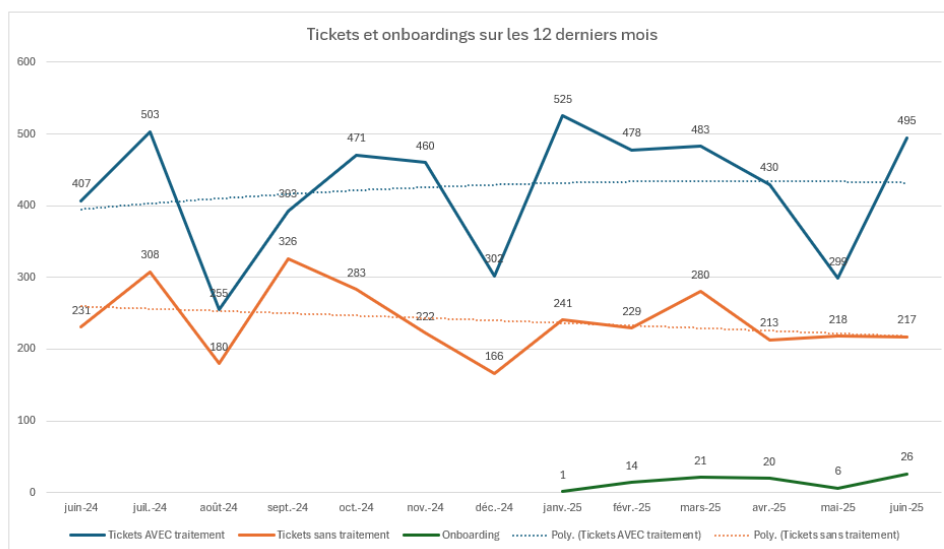
ANGERS 20 avenue du Grésillé BP 90406 49004 ANGERS Cedex 01	PARIS 55 bis avenue Pierre Brossolette CS 50065 92541 MONTRouGE Cedex	VALBONNE 500 route des Lucioles 06560 VALBONNE
---	--	---

- Directions régionales

Consultez les adresses des implantations régionales sur : <https://www.ademe.fr/les-territoires-en-transition/lademe-en-region/>

2. Statistiques du service desk (06/2025)

Prestation	juin-24	juil.-24	août-24	sept.-24	oct.-24	nov.-24	déc.-24	janv.-25	févr.-25	mars-25	avr.-25	mai-25	juin-25
Tickets AVEC traitement	407	503	255	393	471	460	302	525	478	483	430	299	495
Tickets sans traitement	231	308	180	326	283	222	166	241	229	280	213	218	217
Onboarding								1	14	21	20	6	26



SYNTHÈSE DES SLA



	septembre 2024	octobre 2024	novembre 2024	décembre 2024	janvier 2025	février 2025	mars 2025	avril 2025	mai 2025	juin 2025	juillet 2025	août 2025	septembre 2025
A1 - Taux de décrochés <30 sec (>90%)	94,54 %	95,08 %	89,37 %	93,65 %	91,10 %	93,88 %	92,45 %	89,87 %	90,13 %	87,90 %	78,94 %	89,54 %	89,79 %
A2 - Taux d'abandon <5%	0,74 %	2,20 %	4,95 %	3,23 %	5,29 %	1,34 %	2,39 %	4,22 %	5,99 %	2,52 %	7,65 %	3,26 %	3,99 %
A3 - Tickets résolus N1 dans le périmètre sans escalade (>90%)	91,03 %	91,01 %	91,60 %	93,02 %	91,89 %	92,31 %	92,71 %	2025,00 %	1600,00 %	1140,00 %	98,84 %	92,11 %	90,91 %
A4 - Tickets résolus N1 dans le périmètre 1er appel (>80%)	85,71 %	83,62 %	81,33 %	85,11 %	88,24 %	85,33 %	88,24 %	86,67 %	80,00 %	67,65 %	83,08 %	83,05 %	87,14 %
A5 - Prise en compte des mails en moins de 4h (>90%)	98,32 %	93,79 %	96,88 %	89,29 %	96,23 %	97,53 %	97,06 %	100,00 %	100,00 %	80,00 %	90,24 %	100,00 %	96,55 %
A7 - Tickets dans le périmètre escaladés au N3 ADEME (<1%)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %

TELEPHONIE



518 Appels reçus	463 Appels servis	407 Appels servis <30sec
		56 Appels servis >30sec
	54 Abandons	42 Abandons <20sec
		12 Abandons >20sec



HISTOGRAMME DE L'ACTIVITE PAR JOUR



HISTOGRAMME DE L'ACTIVITE PAR CRENEAU



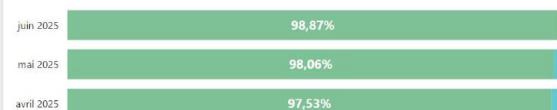
SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ : INCIDENTS



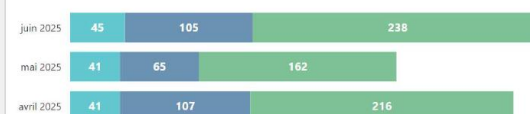
Incidents ouverts Incidents résolus



Taux résolution incidents Taux d'escalade incidents



Source de la demande E-Mail Formcreator Phone



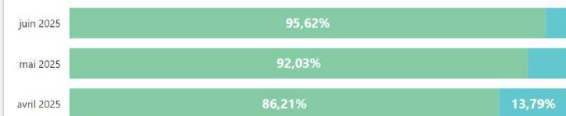
SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ : DEMANDES



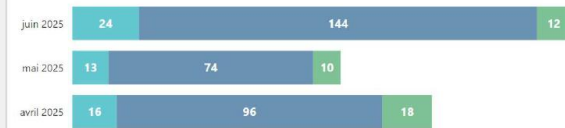
● Demandes ouvertes ● Demandes résolues



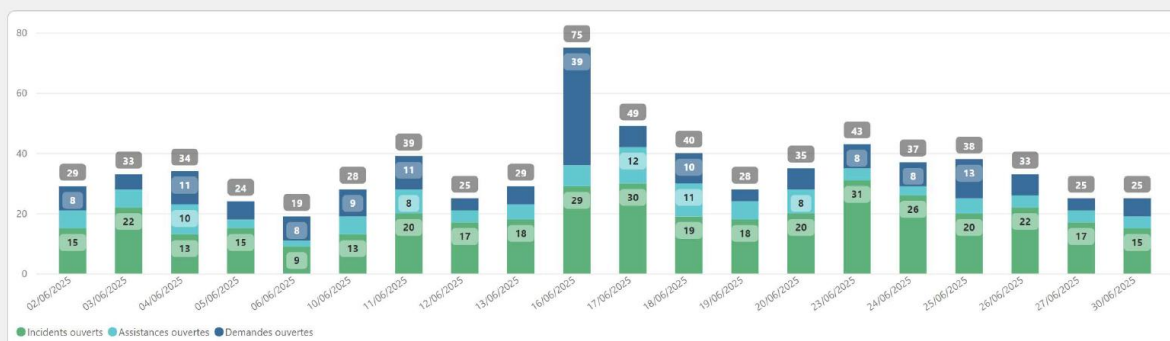
● Taux résolution demandes ● Taux d'escalade demandes



Source de la demande ● E-Mail ● Formcreator ● Phone



SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ : HISTOGRAMME



SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ : ONBOARDING



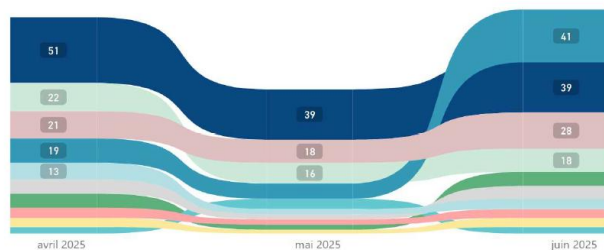
RDV demandés par le N2



RDV nécessaires

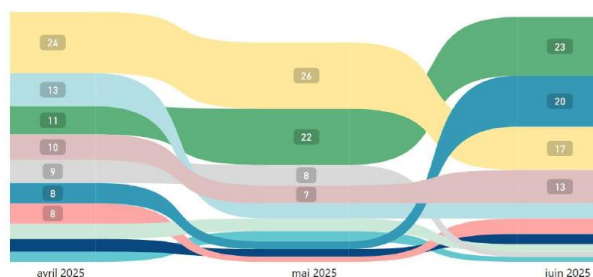


TOP 10 INCIDENTS OUVERTS



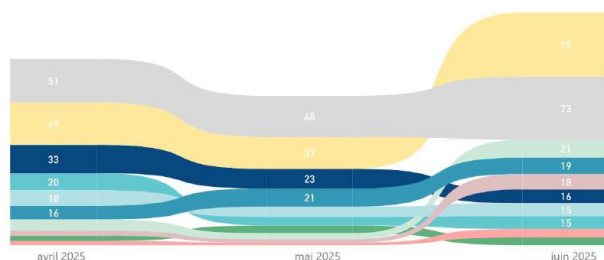
- Catégorie
- Incident > Applications Bureautique > Lecteur réseau
 - Incident > Applications Bureautique > Navigateur Internet
 - Incident > Applications Bureautique > Office (Teams, OneDrive, Suite Off...
 - Incident > Matériel > Autres
 - Incident > Matériel > Poste de travail/Ecran
 - Incident > Outlook > Courrier (Agenda, Archivage, SPAM, Webmail...)
 - Incident > Réseau (Divers, droits, brassage, matériel)
 - Incident > Sécurité > Mot de passe
 - Incident > Système/Windows
 - Incident > Télétravail > VPN

TOP 10 ASSISTANCES OUVERTES



- Catégorie
- Assistance > Applications Bureautique > Mappage lecteur
 - Assistance > Applications Bureautique > Navigateur Internet
 - Assistance > Applications Bureautique > Office (Teams, OneDrive, Suite ...)
 - Assistance > Applications Bureautique > Office (Teams, OneDrive, Suite ...)
 - Assistance > Outlook
 - Assistance > Outlook > Courrier (Agenda, Archivage, SPAM, Webmail...)
 - Assistance > Sécurité > Mot de passe
 - Assistance > Système (Windows, Autre)
 - Assistance > Télétravail > VPN
 - Assistance > Vidéo

TOP 10 DEMANDES OUVERTES



- Catégorie
- Demande > Applications Bureautique > Installation logiciel autorisé
 - Demande > Applications Bureautique > Installation logiciel non référencé
 - Demande > Compte > Création
 - Demande > Compte > Prolongation/Modification/Suppression
 - Demande > Lecteur réseau > Gestion Lecteur réseau PROJETS
 - Demande > Matériel
 - Demande > Outlook > Droits et Ressources
 - Demande > Outlook > Gestion boîte Exchange (Création, Accès, Modific...
 - Demande > Outlook > Gestion liste Exchange (Création, Accès, Modific...
 - Demande > Vidéo

3. Diagramme d'assistance

Voici les différents niveaux d'assistance faisant apparaître les acteurs et les chaînes d'escalade en fonction des typologies de demandes.

