



**MINISTÈRE  
DES TRANSPORTS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



direction  
générale  
de l'Aviation  
civile

*Direction générale de l'aviation civile*

*Direction du Numérique*

Accord- cadre

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

# **Assistance technique**

Numéro de consultation : **DNUM-ASS-TECH-2025**

Procédure de passation : **APPEL D'OFFRES OUVERT**

# SOMMAIRE

<b>1. PRESENTATION DE LA DGAC .....</b>	<b><u>34</u></b>
1.1. Organisation générale de la DGAC.....	<u>34</u>
1.1.1. <i>Rôle de la DGAC, effectifs et organigramme</i> .....	<u>34</u>
1.1.2. <i>Directions impliquées dans l'accord-cadre</i> .....	<u>34</u>
1.1.2.1. Secrétariat Général (SG).....	<u>34</u>
1.1.2.2. Focus sur l'organisation de la DNUM.....	<u>45</u>
1.2. Les enjeux généraux de la DGAC.....	<u>45</u>
<b>2. OBJET DE L'ACCORD-CADRE .....</b>	<b><u>56</u></b>
<b>3. DISPOSITIONS GENERALES, DEFINITIONS ET MISSIONS FORFAITAIRES .....</b>	<b><u>56</u></b>
3.1. Dispositions générales.....	<u>56</u>
3.2. Définitions .....	<u>56</u>
3.3. Définition des missions forfaitaires .....	<u>56</u>
<b>4. DONNEES DE CONTEXTE.....</b>	<b><u>67</u></b>
4.1. Organisation géographique et matricielle de la DGAC .....	<u>67</u>
4.2. Le système d'information de la DGAC .....	<u>67</u>
4.2.1. <i>SI-GP</i> .....	<u>67</u>
4.2.2. <i>Rôle des entités dans la gestion du SI-GP</i> .....	<u>78</u>
4.2.2.1. Rôle de la DNUM.....	<u>78</u>
4.2.2.2. Rôle des SIR.....	<u>78</u>
4.3. Ressources externalisées et marchés associés .....	<u>78</u>
4.4. Tendance d'évolutions .....	<u>78</u>
<b>5. SECURITE ET ASSURANCE QUALITE.....</b>	<b><u>89</u></b>
5.1. Plan d'Assurance sécurité (PAS) .....	<u>89</u>
5.2. Assurance Qualité et Plan d'Assurance Qualité (PAQ) .....	<u>89</u>
5.2.1. <i>Objet et principes directeurs</i> .....	<u>89</u>
5.2.2. <i>Organisation et gouvernance qualité</i> .....	<u>89</u>
5.2.3. <i>Exigences applicables au PAQ</i> .....	<u>89</u>
5.2.4. <i>Indicateurs qualité (KPIs) &amp; objectifs</i> .....	<u>910</u>
5.2.5. <i>Livrables qualité</i> .....	<u>910</u>
5.2.6. <i>Modalités de contrôle et audits</i> .....	<u>910</u>
5.3. Conditions d'accès aux sites DGAC et au SI DGAC pour les intervenants du titulaire .....	<u>910</u>
<b>6. ORGANISATION DE L'ASSISTANCE ATTENDUE DES TITULAIRES .....</b>	<b><u>1011</u></b>
<b>7. DESCRIPTION DES MISSIONS ET ACTIVITES .....</b>	<b><u>1112</u></b>
7.1. Description des missions et activités .....	<u>1112</u>
7.2. Fiche d'expression de besoins (FEB) .....	<u>1112</u>
7.3. Délais.....	<u>1213</u>
7.4. Suivi – pilotage opérationnel et responsabilités du titulaire .....	<u>1213</u>
7.5. UO INITIALISATION - UOINIT .....	<u>1314</u>
7.6. UO REVERSIBILITE – UO REV .....	<u>1314</u>
<b>8. PILOTAGE DU MARCHE .....</b>	<b><u>1314</u></b>
8.1. Comitologie, instances de pilotage et exigences de reporting.....	<u>1314</u>
8.2. Livrables attendus .....	<u>1415</u>

# 1. PRESENTATION DE LA DGAC

## 1.1. Organisation générale de la DGAC

### 1.1.1. Rôle de la DGAC, effectifs et organigramme

Au sein du Ministère du Partenariat avec les territoires et de la Décentralisation, rattaché au Ministre délégué chargé des Transports, la **Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC)** a pour mission de garantir la sécurité et la sûreté du transport aérien en plaçant la logique du développement durable au cœur de son action.

Elle traite de l'ensemble des composantes de l'aviation civile : développement durable, sécurité, sûreté, contrôle aérien, réglementation, régulation économique, soutien à la construction aéronautique, aviation générale, formation aéronautique, etc...

La DGAC compte environ 12 000 agents pour remplir l'ensemble de ses missions, dont environ 10 000 dans des directions et services déconcentrés (une centaine de sites au total en métropole et outre-mer), assurant la représentation territoriale de la DGAC vis-à-vis des partenaires locaux (préfets, collectivités locales, compagnies aériennes, aéroports, usagers, riverains...).

L'organisation actuelle de la DGAC est synthétisée dans le schéma ci-dessous, avec en encadré rouge les directions impliquées dans le présent accord-cadre :+



### 1.1.2. Directions impliquées dans l'accord-cadre

#### 1.1.2.1. Secrétariat Général (SG)

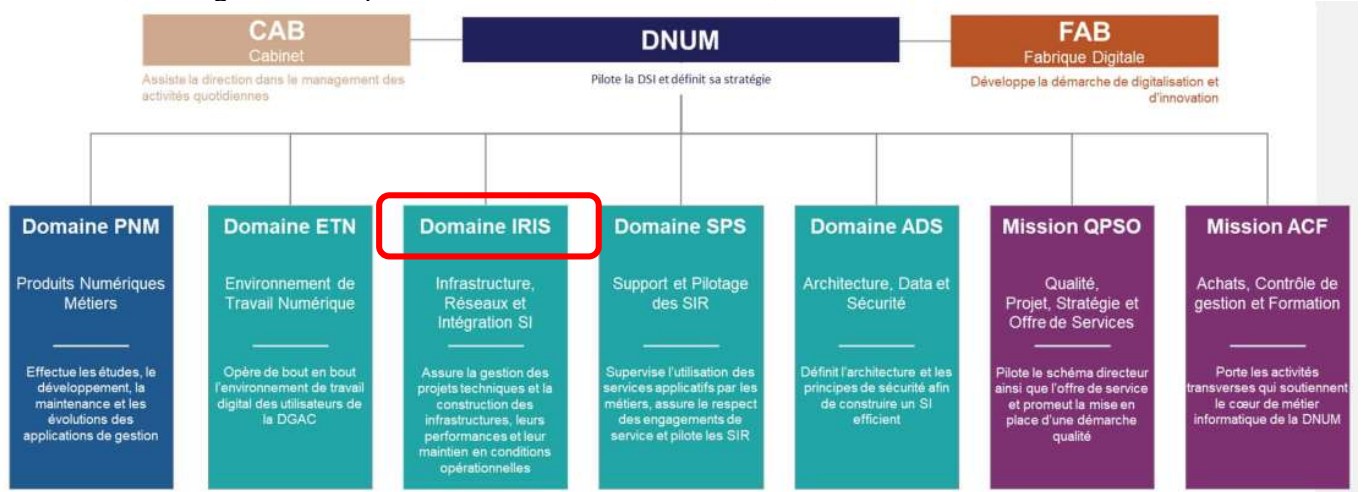
Le **Secrétariat Général (SG)** est une direction transversale au sein de la DGAC qui intègre notamment les structures suivantes concernées par l'accord-cadre :

- La **Direction du NUMérique (DNUM)**, en charge du **Système d'Information de Gestion et de Pilotage (SI-GP)** de la DGAC ;

- 10 **Secrétariats Inter-Régionaux (SIR)** chargés des fonctions support de proximité (ressources humaines, finances, informatique de gestion, et logistique) implantés sur le territoire, à proximité immédiate et travaillant au service de toutes les entités DGAC (et du Bureau Enquête Accident) de la zone géographique considérée.

### 1.1.2.2. Focus sur l'organisation de la DNUM

La DNUM, est organisée en plusieurs domaines et missions, conformément au schéma ci-dessous :



C'est le domaine Infrastructure, Réseaux et Intégration des Systèmes (**IRIS**) de la DNUM qui est en charge du présent accord-cadre et de son pilotage.

## 1.2. Les enjeux généraux de la DGAC

Le **Budget Annexe « Contrôle et Exploitation Aérien » (BACEA)** de la DGAC s'inscrit dans le contexte particulier des conséquences de la crise sanitaire qui a fortement affecté le secteur aérien, et de la situation géopolitique incertaine.

Il s'articule autour de trois grandes priorités pour préparer l'avenir :

- Un maintien des dépenses d'investissement afin de répondre aux enjeux de modernisation, de soutien à la reprise verte du transport aérien et ainsi atteindre une performance appropriée en matière environnementale, de sécurité, économique et de qualité de service, dans un contexte d'inflation ;
- Un désendettement du BACEA amorcé dès 2023 grâce à la poursuite de la maîtrise des dépenses ;
- Le lancement d'une négociation collective avec les représentants du personnel, pour accompagner la reprise du transport aérien, et ses innovations, dans les meilleures conditions de sécurité, d'environnement, de capacité, de connectivité, de sûreté et de conditions économiques. Le « verdissement » du transport aérien nécessite l'accélération de la transition écologique et énergétique sur tous les segments de l'aviation civile.

La transformation environnementale passe ainsi par l'accroissement des efforts en matière de recherche et développement (R&D) pour la décarbonation du transport aérien, dans un contexte économique et commercial demeurant difficile pour l'ensemble de la filière.

Parallèlement, le BACEA de la DGAC porte une trajectoire d'investissement ambitieuse pour assurer notamment la modernisation des équipements de contrôle aérien, celle-ci étant nécessaire à la réussite du défi de la transition écologique du secteur aérien.

Dans un contexte financier dégradé du fait de la crise sanitaire, le budget annexe poursuit ses efforts de maîtrise de ses dépenses courantes, la conduite de réformes structurelles sur les fonctions supports ainsi qu'une maîtrise des effectifs et de la masse salariale par l'effet de gains de productivité.

## 2. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord cadre concerne l'assistance technique dont les principaux attendus sont :

- Répondre, dans le cadre de missions forfaitaires, aux besoins d'assistance technique et d'expertise pour mener à bien ses projets nationaux

Les principaux objectifs du présent accord cadre sont liés :

- Au niveau de compétence des intervenants du titulaire qui devront disposer, selon les besoins, d'une expérience significative dans les domaines suivants :
  - L'évolution, l'exploitation, la maintenance et la sécurité sur l'ensemble des niveaux d'expertise, pour les infrastructures du SI-GP ;
  - L'application des référentiels méthodologiques mentionnés dans le CCTP du marché ;
  - Les bonnes pratiques de gestion de projets et de gestion de SI et notamment celle du standard ITIL V4 et de la norme ISO 9001.
- À la plus-value apportée lors des missions et en particulier lors des phases de spécifications des besoins et de vérification des livrables ;
- À la capitalisation des connaissances, pour l'amélioration continue de la performance et de la qualité de service aux utilisateurs ;
- À la gestion efficace des besoins variables d'assistance, tant en compétences qu'en intensité des efforts requis (pics de charges) ;
- À la maîtrise des coûts assistance.

## 3. DISPOSITIONS GENERALES, DEFINITIONS ET MISSIONS FORFAITAIRES

### 3.1. Dispositions générales

Le présent chapitre fixe les principes applicables à l'ensemble des prestations décrites au CCTP et à ses annexes, notamment les règles de terminologie, la portée des engagements attendus du titulaire et la nature des missions. Sauf mention contraire, l'ensemble des délais s'entend en jours calendaires et les prestations sont exécutées en langue française

### 3.2. Définitions

Le titulaire est supposé connaître les concepts et définitions utilisés dans le présent CCTP. Les définitions spécifiques suivantes s'appliquent :

Concept : Équivalent Temps Plein Mensuel (ETPM)

Définition : Unité d'effort correspondant à 18 hommes-jours, utilisée pour la quantification des charges et la planification des missions au sein de la DNUM.

### 3.3. Définition des missions forfaitaires

Une mission forfaitaire correspond à une prestation définie par un périmètre, des objectifs et des livrables précis, pour laquelle l'exécution complète est due par le titulaire, indépendamment du temps ou de l'effort réellement nécessaires à sa réalisation. Dans ce cadre, il s'agit d'un engagement de résultat : le titulaire s'engage à fournir l'ensemble des livrables attendus, conformément aux spécifications définies dans la fiche d'expression du besoin.

Les missions forfaitaires sont dimensionnées à partir des unités d'œuvre et des éléments de quantification décrits dans le CCTP, mais leur exécution reste intégralement forfaitaire.

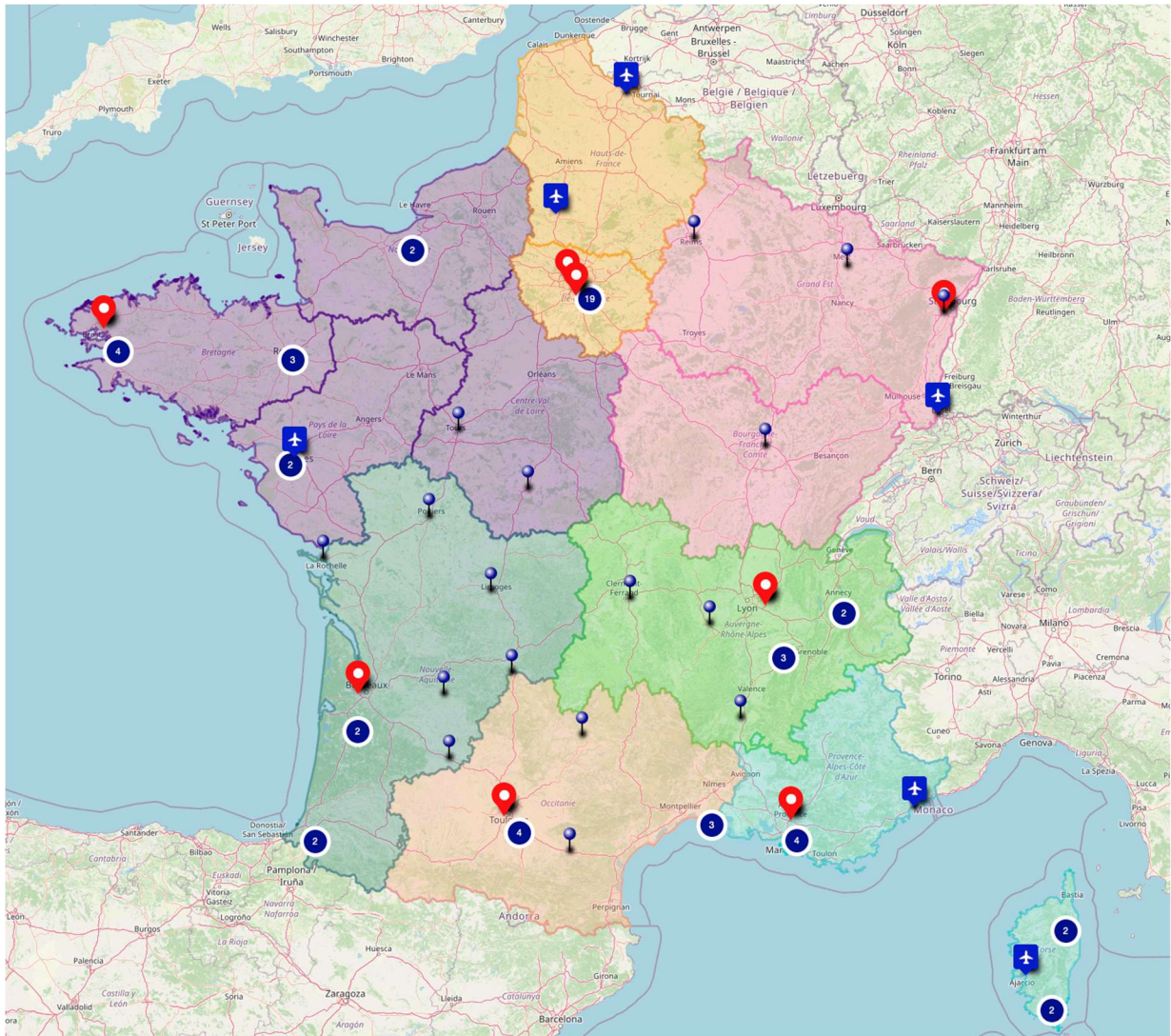
Dans les cas où la prestation ne peut pas être définie avec un périmètre, des objectifs et des livrables précis, il s'agira d'un engagement de moyen, dont les modalités seront précisées dans la fiche d'expression du besoin.



## 4. DONNEES DE CONTEXTE

### 4.1. Organisation géographique et matricielle de la DGAC

L'organisation géographique de la DGAC est décomposée en 10 SIR.



Sur chacun de ces SIR peuvent être déclinées les différentes directions et services présentés dans l'organigramme du chapitre 1.1.1.

### 4.2. Le système d'information de la DGAC

#### 4.2.1. SI-GP

Le système d'information de la DGAC est composé de 2 sous-ensembles :

- Le SI-GP, défini comme l'ensemble des ressources (personnes, infrastructures, matériels, logiciels et procédures) permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser l'information pour l'ensemble des directions et services de la direction générale de l'aviation civile.
- Le SI-NA, constitué des applications et systèmes opérationnels de contrôle de la navigation aérienne, propres au système d'information de la navigation aérienne.

**Seul le SI-GP est concerné par les prestations du présent accord-cadre.**

**Il est également précisé aux titulaires que seuls des postes informatiques fournis et mis en place par la DGAC peuvent accéder au SI-GP.**

## 4.2.2. Rôle des entités dans la gestion du SI-GP

### 4.2.2.1. Rôle de la DNUM

La DNUM produit des services numériques à compétences nationales.

La DNUM définit et met en œuvre, au regard des orientations interministérielles et en lien avec les directions et services, la stratégie d'exploitation et d'évolution du SI-GP.

Dans ce contexte, la DNUM :

- Sert les directions et services de la direction générale de l'aviation civile, en sa qualité de prestataire de services, et les accompagne dans l'expression de leurs besoins, en assurant un appui fonctionnel et une expertise technique permettant de traduire leurs besoins en produits numériques ;
- Pilote l'ensemble des projets visant au développement, à l'évolution et à l'exploitation des infrastructures et services fournis par le SI-GP ;
- Met en œuvre la politique de sécurité du SI-GP, définie par le responsable de la sécurité des systèmes d'information de la direction générale de l'aviation civile ;
- Définit et met en œuvre les normes, méthodes, standards matériels et logiciels sur le périmètre du système d'information de gestion et de pilotage ;
- Contribue à la transformation digitale des politiques publiques, à travers le développement des usages numériques et la mise en place d'une démarche d'innovation.
- Pilote l'activité de support délivrée par les SIR.

En résumé, la DNUM est en charge de la conception (BUILD) du Système d'Information de Gestion et de Pilotage (SI-GP) et de son déploiement à l'échelle nationale.

La DNUM est également en charge de l'exploitation (RUN) des services du SI-GP de portées nationales, tels que l'annuaire d'entreprise, la messagerie, la bureautique, le WAN, les applications nationales...

### 4.2.2.2. Rôle des SIR

Les SIR sont responsables du support aux utilisateurs, du bon fonctionnement local du SI-GP et des infrastructures numériques locales.

Les SIR, via leurs **Administrateurs Informatique de Gestion (AIG)**, sont en responsabilité de l'exploitation du SI-GP (RUN) sur leur zone géographique.

Les SIR assurent le support de premier niveau aux utilisateurs.

Les SIR disposent d'une certaine autonomie dans la gestion locale du SI-GP (choix, achat, mise en œuvre, exploitation des équipements réseaux LAN, Wifi, postes de travail, périphériques...), tout en respectant les directives nationales du SI-GP spécifiées par la DNUM.

## 4.3. Ressources externalisées et marchés associés

La DNUM dispose d'un marché "d'Assistance technique (Support de proximité)" permettant de faire appel sous forme de missions à des prestations au sein de la DNUM.

A date, une vingtaine de prestations sont en cours dans notre direction.

L'actuel marché arrive à échéance le 11 février 2026.

## 4.4. Tendance d'évolutions

La DNUM a pour objectif de rendre progressivement homogène sur l'ensemble des sites les environnements et pratiques du SI-GP, avec notamment une harmonisation :

- Des solutions techniques pour les infrastructures serveurs, réseaux et sécurité.
- Des gammes de postes de travaux et des masters.
- Des outillages permettant d'administrer et superviser les différents environnements

En complément, quelques projets d'évolutions importants sont en cours ou à venir avec notamment :

- Une mise en place d'une nouvelle instance de sa solution ITSM afin de rationaliser et optimiser ses configurations.

- La mise en place d'un outil national de supervision des environnements informatiques qui pourrait être déployé dans le cadre du présent accord-cadre.

**Enfin, la DNUM met en place une démarche d'amélioration continue sur le périmètre de certaines activités d'informatique de gestion.**

## **5. SECURITE ET ASSURANCE QUALITE**

### **5.1. Plan d'Assurance sécurité (PAS)**

Les titulaires doivent respecter ou faire respecter les exigences de sécurité de la DGAC découlant de la PSSI de la DGAC. Les exigences sécurité à respecter par le titulaire sont détaillées dans le document de l'annexe PSSI du CCTP.

Une première itération du Plan d'Assurance Sécurité (PAS) doit être fournie par le titulaire dès le stade de la réponse au présent accord-cadre.

### **5.2. Assurance Qualité et Plan d'Assurance Qualité (PAQ)**

#### **5.2.1. Objet et principes directeurs**

Le présent chapitre définit les exigences d'assurance qualité applicables aux prestations d'assistance technique réalisées dans le cadre du marché, couvrant plusieurs UO (cf. annexe 2 du CCTP).

Les prestations se traduisent par des missions et livrables convenus avec l'acheteur.

Le Secrétariat Général de la DGAC étant certifié ISO 9001 : 2015, les titulaires formalisent et maintiennent un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) décrivant ses dispositions qualité pour exécuter les missions du marché.

Les exigences portent sur la conduite de missions d'assistance technique, tel que décrite dans les Unité d'œuvre de l'annexe 2 du CCTP.

Les prestations réalisées portent sur l'accompagnement et le pilotage des missions confiées aux titulaires et ne sauraient être assimilées à une mise à disposition de personnel ni créer un lien de subordination entre l'acheteur et les intervenants des titulaires.

#### **5.2.2. Organisation et gouvernance qualité**

- Côté titulaire : un Référent Qualité de Marché (point d'entrée unique) et, le cas échéant, des référents de mission par UO.
- Côté acheteur public : Pôle achat, le cas échéant, les responsables MOE des UO à titre de contributeurs.
- Comité de pilotage mensuel (revue KPIs, risques, plan d'actions) : Voir l'article 8 de ce document, pour plus de détails
- Escalades : accusé de réception (par courriel)  $\leq 1$  jours ouvré ; qualification (par courriel)  $\leq 3$  jours ouvrés ; plan d'actions (par courriel)  $\leq 5$  jours ouvrés pour toute non-conformité majeure. Tout manquement à ces délais entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 10.5 du CCAP

#### **5.2.3. Exigences applicables au PAQ**

Les titulaires remettent un PAQ initial sous 20 jours calendaires après notification du marché, puis le maintien à jour en cas d'évolution significative (au minimum semestrielle). Le PAQ est opposable et versionné (numéro de version, date, historique).

Contenu minimal attendu du PAQ :

- Périmètre et objectifs qualité du marché d'assistance technique (multi-UO)
- Organisation & rôles (référents, circuits d'escalade, suppléances)
- Processus de conduite des missions (démarrage, exécution, clôture)
- Gestion des livrables (formats, critères d'acceptation, contrôle qualité, dépôt/validation)
- Indicateurs qualité & tableaux de bord (définitions, seuils, mode de calcul, périodicité)



- Gestion des non-conformités & plan d'actions (PDCA)
- Gestion des risques & opportunités (registre, scoring, plans de traitement)
- Compétences & continuité (profil cible par UO, montée en compétences, remplacement)
- Conformité & sécurité (PSSI, confidentialité, RGPD si applicable)
- Gestion documentaire (référentiel commun, templates, nommage, traçabilité)
- Communication & collaboration (canaux, délais de réponse, comptes rendus)
- Amélioration continue (revues périodiques, actions d'optimisation, capitalisation)

#### **5.2.4. Indicateurs qualité (KPIs) & objectifs**

Les indicateurs qualité seront précisés par chaque titulaire et validés d'un commun accord entre le titulaire et l'acheteur.

Les résultats associés aux missions d'assistance technique sont suivis au travers de ces indicateurs et de livrables définis dans le cadre du PAQ et des fiches d'expression de besoins.

#### **5.2.5. Livrables qualité**

Les livrables suivants doivent être fournis par chaque titulaire dans le cadre de l'assurance qualité :

- PAQ initial et mises à jour (PDF/Word, historisé)
- Tableau de bord mensuel (KPIs, risques, plan d'actions)
- Compte rendu d'activité (périmètre, jalons, livrables, statuts, validations)
- Registre des risques et des non-conformités ; comptes rendus des instances
- Dossiers de clôture de mission (bilan, REX, archivage)

#### **5.2.6. Modalités de contrôle et audits**

L'acheteur peut conduire des revues qualité et audits ciblés (sur pièces/échantillonnage) après préavis raisonnable. Les écarts donnent lieu à constats, actions correctives et re vérification.

### **5.3. Conditions d'accès aux sites DGAC et au SI DGAC pour les intervenants du titulaire**

Toute personne relevant du titulaire ou de ses sous-traitants éventuels peut être soumise à des règles de filtrage qu'il s'agisse d'accès physique à des locaux ou d'accès logiques à des informations.

L'accès à certains sites est interdit à toute personne n'ayant pas fait l'objet, au préalable, d'une autorisation d'accès. L'accès et le déplacement à l'intérieur de certains sites sont conditionnés au port apparent du badge et sont régis par des consignes propres à chaque site.

La DGAC sensibilise les titulaires que le délai de prise en compte des demandes d'accès de circulation ou d'habilitation sont variables d'un site à un autre et sont de l'ordre de 2 mois.

La plupart des sites de la DGAC disposent de restrictions d'accès et peuvent nécessiter en fonction des cas :

- De simple badge d'accès pouvant être obtenu auprès de la DGAC.
- Une habilitation "ZSAR" (Zone de Sureté et d'Accès Réglementé) propre à certains sites, nécessitant une enquête de police et une formation spécifique (délai d'obtention de l'ordre de 3 mois)
- Un permis "T", permettant de circuler dans les emprises sécurisées des aéroports.

## 6. ORGANISATION DE L'ASSISTANCE ATTENDUE DES TITULAIRES

Les prestations d'assistance attendues se caractérisent par l'exécution de missions d'assistance techniques et d'expertise, répondant à des demandes de l'acheteur et à la politique d'harmonisation des pratiques et des solutions sur l'ensemble du territoire national.

Ces demandes sont spécifiées par l'acheteur dans des fiches d'expression de besoins (FEB). Chaque FEB définira le lieu d'exécution de la prestation.

Aucun véhicule n'est mis à disposition par la DGAC.

En cas d'intervention du titulaire sur des sites de la DGAC situés en dehors de l'Île de France, les frais de déplacements sont pris en charge dans le cadre de la politique voyage de la DGAC.

Ces missions peuvent parfois s'effectuer dans des délais contraints (réalisation d'actions dans le cadre de projets nationaux, etc...) et/ou dans le cadre de tâches exceptionnelles (montées de version de logiciels, déploiement de nouveaux équipements, etc.).

Les missions d'assistance sont exécutées tous les jours ouvrables de l'année, y compris les jours de fermeture administrative.

L'amplitude horaire des prestations attendues est 8h00-18h00 du lundi au vendredi hors jours fériés.

Des actions exceptionnelles d'assistance techniques ou d'expertise pourront être amenées à se dérouler en dehors des heures et jours ouvrables, de 18h00 à 8h00 du lundi au vendredi et 24/7 le samedi, dimanche ou jour férié.

Les prestations en HNO peuvent être réalisées à la demande de la DNUM, par exemple pour des opérations de maintenance programmées. Ces prestations ne doivent pas générer des heures supplémentaires. Les plages horaires sont alors décalées afin de couvrir le besoin, dans le respect du Code du Travail. Si nécessaire, les repos induits génèrent un décalage en HO, sans obligation de remplacement du dispositif.

Par exemple, la réalisation d'une opération de maintenance de 19H00 à 22H00 implique un démarrage de la prestation le jour concerné à 14h00 jusqu'à 22H00. La reprise de la prestation par le dispositif se fait le lendemain à partir de 9H00. Et le matin avant l'opération de maintenance, de 8H00 à 14H00, le dispositif n'est pas opérationnel.

Afin de garantir la sécurité du SIGP, les missions d'assistance pourront aussi être exécutées sous forme d'astreinte en dehors des heures et jours ouvrables, de 18h à 8h du lundi au vendredi et sur une plage de 24 heures les samedi, dimanche et jour férié. Le délai d'intervention sur site attendu est de 2 heures.

Cette astreinte fait l'objet d'un coefficient de majoration, applicable au montant de l'UO concernée par l'astreinte.

La définition du périmètre des astreintes et des procédures associées seront réalisées dans le cadre des fiches d'expression de besoins.

## 7. DESCRIPTION DES MISSIONS ET ACTIVITES

### 7.1. Description des missions et activités

Les unités d'œuvre (UO) à réaliser dans le cadre des missions sont listées dans le tableau suivant :

Identifiant UO	Libellé mission d'assistance
UO INIT	Initialisation et reprise de contexte
UO SSI	Assistance à la mise en œuvre des procédures de sécurité et gestion des risques associés
UO AN-O365	Assistance, gestion et exploitation des moyens informatiques en relation avec le tenant 365
UO AN-Autres	Assistance, gestion et exploitation des moyens informatiques en relation avec la messagerie autre que le tenant 365
UO AD	Assistance, gestion et exploitation de l'Active Directory
UO SYS-RES-SECU	Assistance, gestion et exploitation des outils / équipements / solutions réseaux de sécurité
UO INFRA	Assistance, gestion et exploitation des systèmes INFRA
UO INT-SYS-CI-CD	Assistance en intégration des systèmes CI/CD
UO SUPER-DC	Assistance, gestion et exploitation en supervision des composants informatiques Data centre
UO AUDIT	Assistance en audit technique des systèmes d'information
UO RES-MAT	Assistance à l'homogénéisation du parc réseau
UO SAUV-DATA	Assistance de sauvegarde et de gouvernance opérationnelle des données
UO TOIP	Assistance, gestion et exploitation des systèmes téléphoniques sur IP
UO GSD	Assistance et gestion de Service Delivery
UO PDT	Assistance en outils de gestion des postes de travail
UO MDM	Assistance en outils de gestion des équipements nomades
UO HAM	Gestion du parc DGAC
UO SAM	Gestion des actifs logiciels
UO ITSM	Assistance en pilotage technique des processus ITSM
UO REV	Réversibilité

Les activités des différentes UO sont détaillées en annexe du présent CCTP.

### 7.2. Fiche d'expression de besoins (FEB)

Pour chaque mission confiée au titulaire, la DNUM précise dans une fiche d'expression de besoins, de façon spécifique, le contexte, la portée et le périmètre, les livrables avec leur contenu attendu, la fréquence des livrables et leurs dates de livraison.

Une mission peut comprendre une ou plusieurs unités d'œuvre et différentes activités et tâches, qui produisent différents livrables. Certaines activités faisant partie de la description de l'unité d'œuvre peuvent être exclues car réalisées en interne par les équipes de la DNUM.

La DGAC évalue la complexité de la mission selon trois niveaux : standard, avancé, expert. Ce niveau est précisé dans l'annexe du présent CCTP, qui classe les activités et tâches à exécuter dans le cadre de la mission, selon ces trois niveaux.

Le titulaire doit détailler pour chaque type de mission les agents qu'il est susceptible de proposer en mettant explicitement en avant leurs expériences sur des activités et tâches de même nature, réalisées pour des clients disposant d'un système d'information de même degré de complexité que le système d'information de la DGAC.

Les missions sont prévues sur des durées mensuelles, trimestrielles ou semestrielles.

Le titulaire doit fournir la proposition technique et financière PTF) comme défini dans l'article 3.3 du CCAP.

### **7.3. Délais**

Tous les délais du présent CCTP et de son annexe 2 sont exprimés en jours calendaires. Le point de départ des délais est indiqué dans le bon de commande, ou à défaut, correspond à la date de notification du bon de commande.

### **7.4. Suivi – pilotage opérationnel et responsabilités du titulaire**

Le suivi et le pilotage opérationnel fait partie intégrante du présent marché d'assistance et relève de la responsabilité du titulaire.

Le titulaire doit détailler dans son offre le pilotage et les modalités afférentes à la prestation pour chaque mission. Il doit être exécuté à un rythme mensuel.

Le contrôle du respect des délais de livraison des livrables, avec le contenu attendu tel que précisé dans la fiche d'expression du besoin (FEB), constitue un élément essentiel du pilotage opérationnel par le titulaire.

Le non-respect des délais de livraisons des livrables, avec le contenu attendu tel que précisé dans la fiche d'expression du besoin (FEB), donne lieu à des pénalités liés au non-respect des délais d'exécution contractuels telles que prévues à l'article 10.1 du CCAP.

Le titulaire tient à jour et délivre, selon la période définie dans la fiche de suivi de mission, à l'acheteur une fiche de suivi de mission avec la trace des livrables associés à son exécution, pour chaque mission qui lui est confiée.

Le titulaire propose dans son offre des dispositions de pilotage et de suivi de ses intervenants, lui permettant d'améliorer de façon continue la qualité d'exécution des missions qui lui sont confiées par l'acheteur.

Le titulaire détaille de quelle façon il objective cette amélioration continue.

Le titulaire reste le seul responsable de l'organisation, du suivi et de la bonne exécution des prestations.

Les intervenants restent sous son autorité hiérarchique et disciplinaire et ne reçoivent aucune instruction directe de l'acheteur.

Il précise la comitologie adoptée, afin d'avoir la capacité d'anticiper de façon efficace les besoins de l'acheteur et de répondre dans les délais impartis avec le niveau de qualité requis aux fiches d'expression des besoins. La description détaillée des instances et modalités de cette comitologie figure dans l'article 8.

Le titulaire précise également dans son offre quelle est la formule de remise en fonction du volume de missions qui lui sont confiées chaque trimestre.



## 7.5. UO INITIALISATION - UOINIT

L'unité d'œuvre UOINIT permet d'assurer l'initialisation d'une mission d'assistance technique, en garantissant une prise en charge maîtrisée, structurée et sans rupture du périmètre confié, y compris en cas de transition entre un titulaire sortant et un titulaire entrant.

Elle couvre notamment la réunion d'initialisation, la récupération et la validation des éléments nécessaires au démarrage (documents, livrables, accès, référentiels, artefacts), l'établissement des prérequis techniques et organisationnels, la production du dossier d'initialisation et la mise en place de la gouvernance de mission.

Conformément à l'Annexe 2 du présent CCTP, le titulaire remet un dossier d'initialisation complet dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires après la notification du bon de commande ou l'activation de l'UO. L'UOINIT présente une durée d'exécution strictement limitée à 90 jours calendaires, non reconductible.

Tout dépassement de ce délai maximal d'exécution entraîne l'application du régime de pénalités de l'article 10.1 du CCAP, sans préjudice des autres pénalités éventuellement applicables.

## 7.6. UO REVERSIBILITE – UO REV

Le titulaire a l'obligation de produire et maintenir à jour des livrets de transfert de connaissances clairement rédigés et prêts à être utilisés par un tiers pour reprendre les activités de chacun des intervenants et pouvoir en achever les missions.

Il incombe au titulaire de produire les livrables suivants :

- Une présentation de la mission et des connaissances spécifiques acquises ainsi que des outils utilisés pour pouvoir continuer à la mener à bien ;
- Les livrables, résultats d'étude ou autres artefacts produits pendant la mission et leur lieu de stockage ;
- Les tâches pertinentes à effectuer au titre d'une suite de la mission avec les éléments calendaires et organisationnels à mettre en place ;
- La présentation des pièces du ou des marchés exploités et des commandes vivantes pour poursuivre la mission

# 8. PILOTAGE DU MARCHÉ

## 8.1. Comitologie, instances de pilotage et exigences de reporting

Le titulaire doit spécifier la comitologie qu'il propose pour assurer le pilotage du marché. Cette comitologie s'applique dans le cadre des responsabilités, fréquences et exigences définies dans l'article 7.4.

Cette comitologie comprend à minima les réunions suivantes

- Comité de suivi des prestations du marché, fréquence quadrimestriel
- Comité contractuel fréquence annuel

Les comités de suivi ont pour but de veiller à l'avancement, à la qualité et à la bonne gestion des risques ou résolution des problèmes des prestations en cours et d'examiner les besoins futurs de la DGAC.

Le comité contractuel réunit le pouvoir adjudicateur et la personne habilitée à engager la société et a pour objectif de traiter des questions contractuelles ou financières n'ayant pu être résolu au niveau des comités opérationnels.

A ces comités peuvent s'ajouter des ateliers d'amélioration continue selon une fréquence proposée par le titulaire dans son offre.

Pour chacun de ces comités, il est attendu à minima de la part du titulaire :

- l'organisation et la planification proactive des différents comités, en coordonnant tous les participants
- la fixation des ordres du jour et l'envoi des invitations par messagerie

- la préparation des supports
- l'animation des réunions
- la rédaction, la diffusion, la validation et l'historisation des comptes-rendus

Aussi, le titulaire doit intégrer systématiquement dans les supports de suivi (supports de comité, Fiche de suivi de mission, RIDA) un point qualité synthétisant les non-conformités, les risques, les actions correctives et préventives en cours, ainsi que les éventuels écarts aux délais d'escalade. Ces éléments de suivi alimentent le pilotage opérationnel et la fiche de suivi de mission mentionnés dans l'article 7.4.

## 8.2. Livrables attendus

Le titulaire précise dans son offre les livrables qu'il propose de fournir pour le pilotage du marché qui doivent intégrer à minima les documents suivants :

Activité	Livrables attendus	Délais
Pilotage du marché	Fiche de suivi de mission, avec la trace des livrables (incluant le point qualité) Les supports de réunion des différents comités (incluant le point qualité) Les Relevés d'Information Décision Action (RIDA) des comités (incluant le point qualité)	7 jours calendaires avant chaque comité de pilotage 7 jours calendaires avant chaque comité de pilotage 7 jours calendaires après chaque comité de pilotage