

---

# Marché d'infogérance et d'assistance à l'exploitation informatique

## **CCTP\_Annexe n°2\_Périmètre applicatif Helios**

## **TABLE DES MATIERES**

<b>1.</b>	<b>CONTEXTE</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>SERVICE FOURNI</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>INFRASTRUCTURE</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>EXIGENCES DE SERVICE HELIOS</b>	<b>5</b>
	4.1 Définitions des exigences de service	5
	4.2 Synthèse des exigences de service	5
	4.3 Synthèse des engagements de service	7
<b>5.</b>	<b>DESCRIPTION DES SERVICES DELIVRES</b>	<b>10</b>
	5.1 Gestion de la disponibilité	10
	5.2 Gestion des incidents d'exploitation	10
	5.3 Gestion des changements	11
	5.3.1 Programmation d'activité	11
	5.3.2 Changements systèmes	11
	5.3.3 Changements applicatifs	11
	5.4 Gestion des mises en production	12
	5.5 Gestion du plan de production	12
	5.6 Gestion des demandes de travaux	12
	5.7 Gestion de la continuité de service et de la crise	13
	5.8 Gestion des niveaux de service	14
<b>6.</b>	<b>METROLOGIE</b>	<b>15</b>
	6.1 Statistiques de supervision	15
	6.2 Indicateurs d'exploitation	15
	6.3 Tableau de bord synthétique	15
	6.4 Indicateurs du service d'exploitation	15
	6.4.1 Taux de disponibilité	15
	6.4.2 Délai de rétablissement du service	16
	6.4.3 Délai de livraison des correctifs urgents	16
	6.4.4 Répartition des temps de réponse des transactions	17
	6.4.5 Délai de mise à disposition des éditions prioritaires	17
	6.4.6 Délai de mise à disposition des traitements batch prioritaires	18

## 1. CONTEXTE

Helios est un programme de la Direction Générale des Finances Publiques visant à refondre les applications informatiques de la gestion du secteur public local, en une application unique et paramétrable.

Le Programme, qui entre dans le cadre de la modernisation de l'état, concerne 120 000 collectivités ou établissements publics locaux (Mairies, Conseils Généraux, Conseils Régionaux, Hôpitaux publics, HLM, ...) pour plus de 170 000 budgets gérés sur la base de plus de 50 nomenclatures.

Le programme Helios gère près de 60 % de l'activité de la Gestion Publique et s'adresse aux 2 599 postes comptables avec plus de 20 000 utilisateurs.

Helios est hébergé aujourd'hui dans deux (2) salles serveurs, situées en Ile-de-France.

## 2. SERVICE FOURNI

Le service fourni concerne l'ensemble des activités récurrentes d'exploitation de l'application Helios et des ressources techniques et applicatives nécessaires à son fonctionnement :

- mise à disposition du TP Helios ;
- mise à disposition des éditions ;
- traitement des flux.

### 3. INFRASTRUCTURE

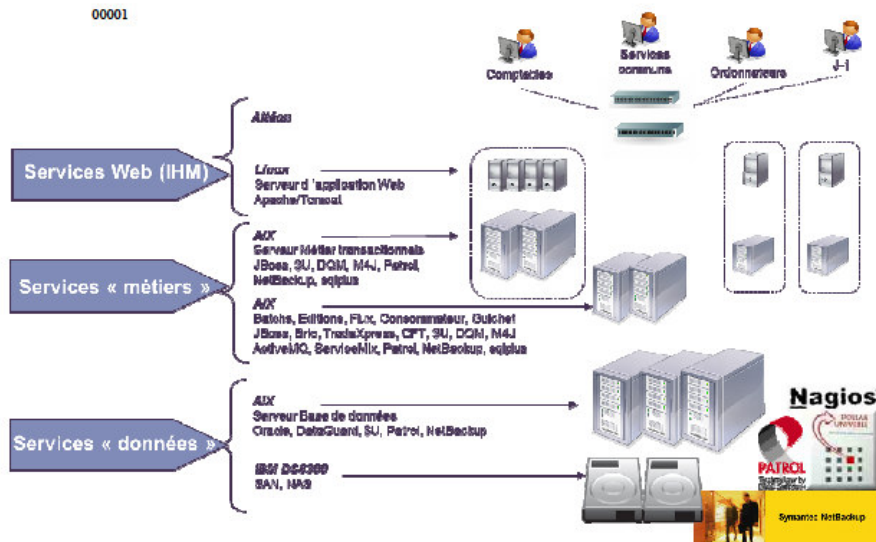
Les postes comptables (les utilisateurs) sont répartis en Site Logique Métropole (6 sites logiques) et DROM-COM (2 sites logiques Réunion – Mayotte et Antilles – Guyane).

En outre, il existe :

- 1 site logique « Beta-Test » dédié à la validation en production de nouveaux paliers ;
- 1 site logique Gros Postes (Ville de Paris, APHM, Les Hospices de Lyon...) ;
- 1 Site logique de paramétrage national ;
- 2 sites logiques métropolitains de pré-production – PréProd1 et PréProd2 (changement de matrice système et logiciels) ;
- 1 site logique Base Ecole ;

#### LIV-5.3.4 INFRASTRUCTURE D'UN SITE LOGIQUE

00001



## 4. EXIGENCES DE SERVICE HELIOS

### 4.1 Définitions des exigences de service

L'Exigence de niveau de services ou SLR (Service Level Requirement) sert à identifier les exigences des niveaux de service des Maîtrises d'Ouvrage.

Les SLR peuvent faire l'objet d'une expression de besoin spécifique ou faire partie d'un autre document de projet : Cahier des charges, Spécifications Fonctionnelles...

Il appartient à chaque organisation métier de définir les services métiers fournis par l'application et établir, pour chacun d'entre eux, les exigences en termes de :

- disponibilité : quand le service utilisé doit-il être disponible et combien de temps peut-on supporter une interruption ou une dégradation du service utilisé ?
- capacité : quels sont les besoins en capacité actuels et futurs du service utilisé ?
- support : quels sont les besoins de réactivité en cas d'incident sur le service utilisé (interruption ou dégradation) ?
- sécurité : quels sont les besoins en sécurité (confidentialité, intégrité et accessibilité des données et des traitements) du service utilisé ?
- continuité de service : qu'est-ce qui doit être maintenu en cas de sinistre majeur sur les infrastructures et dans quelles conditions minimales acceptables ?

Pour ce qui concerne le chapitre de la sécurité, la MOE a défini une méthode d'intégration de la sécurité dans les projets appelés Norme ISP.

Chaque activité métier donne lieu à l'évaluation des niveaux de service de la sécurité qu'il requiert, en termes de :

- disponibilité ;
- intégrité ;
- confidentialité ;
- preuve et contrôle ;
- anonymat.

La grille de référence suivante est utilisée pour la détermination des niveaux de sécurité.

### 4.2 Synthèse des exigences de service

<b>Disponibilité</b>	<p>Rétablissement du service à J+1 (mode dégradé existant) en cas d'incident de production</p> <p>Plage d'ouverture du service : 8h00 à 19H00, 5 jours par semaine.</p> <p>Les DROM bénéficient de plages dédiées supportées par des serveurs spécifiques</p> <p>Périodes critiques identifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mardi (jour le plus chargé) ;</li> <li>• Fin et début de mois ;</li> <li>• Paie des personnels des collectivités locales (20-25 de chaque mois) ;</li> <li>• Fin décembre pour les transmissions de flux</li> </ul> <p>Impacts stratégiques (en cas d'indisponibilité supérieure à 24 heures)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiers indirects : arrêt de service aux 20 500 ETP de la DGFIP – 4 heures d'interruption équivaut à une perte de 48 ETP annuel ;</li> <li>• Financiers directs : 58 Milliards € recouvrés annuellement (recettes non fiscales des collectivités locales) ;</li> <li>• Perte de confiance des agents et partenaires (maires) : arrêt de services aux 100 000 utilisateurs externes ;</li> <li>• Médiatiques</li> </ul>
<b>Intégrité</b>	<p>De manière générale : atteinte à l'intégrité des fonctions ou informations manipulées, tolérée si arrêt immédiat des opérations jusqu'au rétablissement de l'intégrité. Plus de cent patches contrôlant quotidiennement la fiabilisation des données (WE inclus)</p> <p>Garantie constante de l'intégrité des fonctions ou informations manipulées</p> <p>Concernant la signature du bordereau de mandat (validité du paiement) : atteinte à l'intégrité des fonctions ou informations manipulées, inacceptable. Les fonctions et informations doivent être toujours intègres (responsabilité du comptable engagée)</p> <p>Impacts stratégiques (en cas de traitements erronés)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiers directs : 58 milliards d'euros recouvrés annuellement (recettes non fiscales des collectivités locales) ;</li> <li>• Organisationnels : désorganisation des services (opérations erronées non tolérables ayant pour conséquence d'engager la responsabilité des comptables (mise en débet)) ;</li> <li>• Perte de confiance des partenaires (ordonnateurs) : arrêt de services aux 100.000 utilisateurs externes ;</li> <li>• Médiatiques forts.</li> </ul>
<b>Confidentialité</b>	<p>Informations manipulées : données comptables non publiques</p> <p>100 000 utilisateurs externes répartis sur 117 000 collectivités locales, 20 500 ETP à la DGFIP</p> <p>Accès à Helios autorisé uniquement par des agents de la DGFIP ou extérieurs identifiés, authentifiés (authentification forte : face à face) et habilités</p> <p>Impacts stratégiques (en cas de divulgation d'informations)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Médiaque : perte d'image de la DGFIP, perte de confiance des partenaires et des usagers.</li> </ul>

<b>Preuve et Contrôle</b>	<p>Besoin de contrôle interne (audit) et externe (Cour des comptes): impératif de savoir quel agent a fait quoi sur les opérations de modification ou de suppression de données sensibles</p> <p>Conséquemment les agents doivent être clairement identifiés, authentifiés et habilités dans le journal d'historisation afin de mettre en œuvre une trace « métier » exploitable en cas de besoin</p> <p>Besoin de supervision applicative et technique</p> <p>Besoin d'archivage : données d'historisation conservées 15 mois en ligne dans l'attente des évolutions de l'application Delphes <sup>1</sup>.</p> <p>Concernant la signature du bordereau de mandat (validité du paiement) : éléments de preuve indispensables sur la réalisation d'une opération par un acteur extérieur à la DGFIP</p> <p>Impacts stratégiques (en cas d'absence d'éléments de preuve)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dégradation de la qualité du contrôle interne et externe en étant dans l'incapacité de vérifier l'exactitude des opérations effectuées par les agents ;</li> <li>• Scénario le plus défavorable : absence d'éléments de preuve en cas de contestation d'une opération de paiement effectuée par un comptable.</li> </ul>
<b>Anonymat</b>	<p>Traitement de données nominatives externes (nom des usagers des collectivités locales) et internes à la DGFIP</p> <p>Mise à jour régulière du dossier CNIL d'Helios : déclaration de l'ensemble des traitements effectués sur les informations nominatives</p> <p>Impacts stratégiques (en cas de non-respect des préconisations CNIL)</p> <p>Sanctions réglementaires et impacts médiatiques potentiels</p>

### 4.3 Synthèse des engagements de service

<b>Nom du service :</b> Exploitation de l'application Helios (TP)	<b>Clients du service :</b> Les utilisateurs Helios : comptables, ordonnateurs, bureaux réglementaires, services départementaux
--	--

<b>Résumé et périmètre :</b> Ce service couvre les opérations récurrentes d'exploitation et de suivi du fonctionnement de l'application Helios. Son objectif est de garantir le fonctionnement de l'application nécessaire à l'exercice des différents métiers.
--

<b>Bénéfices client :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité de l'application Helios dans la plage horaire attendue ;</li> <li>• Résultat des traitements Métier fournis conformément aux règles métier définies.</li> </ul>	<b>Accès au service :</b> Plage d'ouverture du TP Helios aux clients : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8h00 à 19h00, 5 jours sur 7 (hors jours fériés)</li> <li>• Garantie de disponibilité de 98 % sur la plage d'ouverture</li> </ul>
--	---

<p><b>Description du service :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvrir l'application selon les plages horaires définies ;</li> <li>• Mettre à disposition les éditions ;</li> <li>• Surveiller l'application (disponibilité, temps de réponse) ;</li> <li>• Surveiller les ressources techniques nécessaires à l'accès et au fonctionnement de l'application (base de données, espace disque) ;</li> <li>• Surveiller et traiter les flux informatiques ;</li> <li>• Traiter les alertes techniques ;</li> <li>• Piloter le plan de production ;</li> <li>• Superviser, exécuter et reprendre les traitements batch selon le planning des traitements ;</li> <li>• Communiquer en cas de dégradation du service.</li> </ul>	<p><b>Prérequis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter la plage d'ouverture du service ;</li> <li>• Bon fonctionnement du réseau de télécommunication interne DGFIP (Rubis 2).</li> </ul>
---	---

<b>Responsabilités</b>	Exploitation	ESI de Versailles
	Maîtrise d'œuvre MOE	Bureau des applications du secteur public local – Secteur technique Helios
	Centre d'INTEX	ESI de Versailles
<b>Calendrier du service</b>	Les périodes critiques pour Helios sont en début d'année avec la campagne CDG entre janvier et mars et en fin d'année avec la préparation des TRF (synchronisation avec le calendrier comptable)	
<b>Limitations et exclusions</b>	Sans objet.	
<b>Sauvegarde</b>	Fenêtre de sauvegarde	24 h / 24 – 6 j/7 j
	Contraintes opérationnelles	<p>Sauvegarde de début de plan de production durant la nuit (19 h – 2 h)</p> <p>Sauvegarde de fin de plan de production durant la matinée (5 h – 12 h)</p> <p>Duplication des bandes l'après-midi (12 h – 19 h)</p> <p>Les petits sites terminent leur plan de production plus tôt, les sauvegardes de fin démarrent donc vers minuit</p> <p>Les DROM-COM sont décalés par rapport aux autres sites (+3 h pour la Réunion et -5h pour les Antilles)</p>
<b>Changement</b>	Paliers programmés normaux – définis de façon prévisionnelle, sur la base des chantiers majeurs programmés sur une année (nombre et fréquence)	Calendrier des changements
	Paliers programmés exceptionnels – changements ne pouvant s'inscrire dans un palier normal ultérieur (nombre et fréquence)	Période d'interruption du service pour implémentation du changement – soirées après 18 h, week-ends...



	Livraisons de correctifs urgents - solutionnent des anomalies de fonctionnement bloquantes qui ne peuvent être traitées dans le cadre d'un palier normal ou exceptionnel	Cf. engagement de service. Si inférieur, préciser l'indisponibilité maximale tolérée
<b>Continuité de service</b>	Pas de PRA – le délai de reprise sera au mieux, sans garantie de perte de données.	

<p><b>Indicateurs de mesure des Niveaux de services :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de disponibilité Helios ;</li> <li>• Délai de rétablissement du service ;</li> <li>• Délai de livraison des correctifs urgents ;</li> <li>• Temps de réponse des transactions ;</li> <li>• Temps de mise à disposition des éditions prioritaires ;</li> <li>• Temps de mise à disposition des batchs prioritaires.</li> </ul>	<p><b>Engagements de Niveaux de services :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de disponibilité Helios <math>\geq 98\%</math></li> <li>• Délai de rétablissement du service <math>\leq 24</math> h</li> <li>• Délai de livraison des correctifs urgents dans le cadre du N3 du processus de gestion des incidents d'exploitation <math>\leq 72</math> h</li> <li>• Temps de réponse des transactions : <ul style="list-style-type: none"> <li>60 % des transactions <math>\leq 2</math> sec.</li> <li>38 % des transactions <math>\leq 3</math> sec.</li> <li>2 % des transactions <math>&gt; 3</math> sec.</li> </ul> </li> <li>• Temps de mise à disposition des éditions prioritaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>X% des éditions <math>\leq Y</math> mn. (<i>Selon l'édition prioritaire – voir §5.4 Indicateurs du Service d'exploitation</i>)</li> </ul> </li> <li>• Temps de mise à disposition des traitements batch prioritaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>X% des traitements batch <math>\leq Y</math> mn. (<i>selon le traitement batch prioritaire – voir §5.4 Indicateurs du Service d'exploitation</i>)</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Indicateurs de suivi du service :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de batchs (différés et simultanés) ;</li> <li>• Nombre d'éditions (différées et simultanées) ;</li> <li>• Nombre de transactions.</li> </ul>	

**Livrables :** Sans objet

## 5. DESCRIPTION DES SERVICES DELIVRES

### 5.1 Gestion de la disponibilité

Le bureau du pilotage de la production s'engage dans la mise en place des moyens techniques de l'ESI de Versailles et du pôle de supervision Nationale (PSN) de l'ESI de Lyon nécessaires à l'ouverture du service aux utilisateurs.

La plage d'intervention de l'ESI de Versailles est de 8h00 à 19h00 les jours ouvrés. Durant cette plage, les interventions planifiées, la surveillance et la restauration du service sont garanties.

La supervision du réseau de la DGFIP, de même qu'une supervision de bout en bout est assurée par le pôle de supervision Nationale (PSN) de l'ESI de Lyon.

Une procédure a été mise en place, d'une part, dans le cadre de la gestion d'événements ou d'incidents d'exploitation se traduisant pour les utilisateurs par des indisponibilités ou des dégradations de service, et d'autre part, en matière d'information préalable sur les interventions programmées susceptibles de générer une indisponibilité ou une perturbation des applications.

Le dispositif intègre l'utilisation de l'outil SWITCH dans le processus de communication entre ESI vers le bureau du Pilotage de la production, le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local, le Bureau des applications du Secteur Public Local et l'assistance de premier niveau. Le document décrivant le processus est présenté en annexe.

Une procédure d'exception existe concernant les applications de type web en architecture centralisée en fonction du nombre d'utilisateurs empêchés au-delà d'une demi-journée (l'incident est considéré comme bloquant).

Le bureau du Pilotage de la production pilote ce dispositif.

L'engagement de service relatif à la disponibilité de l'application Helios est de 98% sur la plage d'ouverture. La disponibilité est mesurée sur l'ensemble des modules applicatifs.

### 5.2 Gestion des incidents d'exploitation

L'assistance usagers est du ressort du bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local. Les Services d'Assistance Utilisateur (SAU) sont les points de contact uniques entre les utilisateurs et les équipes de la MOA Helios

En cas de dysfonctionnements relevant de la responsabilité des exploitants, l'ESI de Versailles s'engage sur la disponibilité des intervenants nécessaires au rétablissement du service.

Le niveau de priorité d'un incident est défini en fonction de sa sévérité et de son impact

Le délai de rétablissement du service pour les incidents de priorité 1 est de 24 h dans la plage d'ouverture des services d'exploitation.

Dans le cas d'incidents complexes nécessitant la sollicitation d'une expertise externe aux pôles d'exploitation (MOE, prestataires et fournisseurs externes), l'engagement de délai de rétablissement du service est porté à 72 h.

L'ESI de Versailles est responsable de la réouverture du service en cas de dysfonctionnement matériel ou système grave dans les limites de ses capacités.

Un point opérationnel mensuel associe les représentants de l'ESI de Versailles et du bureau du pilotage de la production . Il a notamment pour objet de traiter des différents incidents critiques et majeurs en exploitation.

## 5.3 Gestion des changements

### 5.3.1 Programmation d'activité

Toute modification applicative (nouveau palier) ou d'infrastructure fait l'objet d'une information préalable de l'ESI de Versailles dans des délais suffisants pour permettre le maintien d'un même niveau de service.

Cette information doit être effectuée dans un délai compatible avec la nature de la modification à apporter, notamment avec ceux des utilisateurs et des priorités du bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local, ainsi qu'avec les délais des fournisseurs de matériels en cas de commande à réaliser.

Dans ce cadre, la programmation d'activité trimestrielle, technique et applicative, est élaborée conjointement par le Bureau des applications du Secteur Public Local et le Bureau des applications du Secteur Public Local et adressée au bureau du pilotage de la production et à l'ESI de Versailles, pour observations éventuelles, au début du mois précédent le trimestre civil de référence. Elle fixe les travaux prévisibles dont fera l'objet l'application Helios ainsi que le calendrier prévisionnel de leur réalisation et inclut les dates de leur mise en exploitation dans un objectif de rationalisation du nombre de mises en production.

### 5.3.2 Changements systèmes

Ces prestations incluent l'ensemble des opérations liées aux modifications au fil de l'eau, telles que retrait d'un équipement, incluant l'installation, la désinstallation, le déménagement interne au site, le câblage, le brassage de l'équipement, la fourniture des informations pour la gestion des actifs, etc.

Ces opérations sont restreintes au périmètre impactant les infrastructures et services hébergés et excluent les prestations d'installation hardware des constructeurs d'équipements.

Une évolution de la plate-forme impliquant une redéfinition des services fournis par le bureau du pilotage de la production donne lieu à un arbitrage en comité de pilotage.

La configuration des serveurs est validée par le bureau des infrastructures puis effectuée par l'ESI de Versailles, selon les documents que sont le Dossier d'Architecture et le Dossier d'Exploitation.

Pour les matériels acquis à partir des marchés DGFIP, l'ESI de Versailles est l'interlocuteur de la société de maintenance en cas de besoin. Le délai de rétablissement sera conforme aux contrats passés avec les fournisseurs.

L'installation des socles techniques DGFIP produits par le bureau des infrastructures sur les serveurs de la plate-forme de production Helios est réalisée par l'ESI de Versailles au moyen de la documentation contenue dans les Dossiers d'Architecture et des Dossiers d'Exploitation.

Dans le cadre de cette convention, la responsabilité du bureau du Pilotage de la production ne concerne que le réseau interne de la DGFIP.

### 5.3.3 Changements applicatifs

Le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local indique les priorités en ce qui concerne les travaux de l'application Helios et le Bureau des applications du Secteur Public Local centralise les demandes de changement.

Un planning prévisionnel est présenté mensuellement par le Bureau des applications du Secteur Public Local qui tient compte de ces priorités dans l'ordonnancement des travaux.

L'ESI de Versailles gère les ressources sur son site de telle sorte que l'exploitation de l'application Helios et la prise en compte des travaux prioritaires commandés par le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local puissent être assurées.

En cas de conflit de priorité ou face à un problème imprévu au niveau de l'affectation des ressources humaines, l'ESI de Versailles contactera le bureau du pilotage de la production qui prendra l'attache

du Bureau des applications du Secteur Public Local et du bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local pour réunion d'une cellule d'arbitrage composée de représentants de ces entités.

Des mesures permettant la gestion des différends éventuels seront mises en place et si nécessaire avec une réunion par audio entre le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local, le Bureau des applications du Secteur Public Local, l'ESI de Versailles et le bureau du pilotage de la production.

## 5.4 Gestion des mises en production

Le contenu des paliers est défini par le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local, au regard des besoins fonctionnels et des contraintes de réalisation.

Le contenu des paliers normaux est défini de façon prévisionnelle, sur la base de chantiers programmés trimestriellement.

Les paliers exceptionnels sont mis en œuvre sur décision du bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local dès lors que les changements concernés (maintenance évolutive et/ou corrective) ne peuvent s'inscrire dans un palier normal ultérieur.

Les livraisons de correctifs urgents sont mises en œuvre sur décision du bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local dès lors qu'ils corrigent des anomalies de fonctionnement bloquantes qui ne peuvent être traitées dans le cadre d'un palier normal ou exceptionnel.

Les livraisons des évolutions réglementaires sont mises en œuvre sur décision du bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local pour tenir compte de l'évolution de la réglementation.

Le délai de traitement des correctifs urgents est de 72h à partir de la réception de la demande du Bureau des applications du Secteur Public Local.

## 5.5 Gestion du plan de production

Le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local indique les priorités en ce qui concerne le plan de production et les demandes de travaux ad hoc.

Le Bureau des applications du Secteur Public Local est responsable de la conception du plan de production qu'il détermine en prenant en compte les dates de passage et paramétrages livrés par le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local. Il rédige également les demandes de changement pour demander les adaptations du plan de production.

La responsabilité de l'exécution du plan de production relève de l'ESI de Versailles qui met à jour l'ordonnancement sur la base des durées des traitements réalisés sur la plate-forme de préproduction.

A chaque mise à jour de l'ordonnancement, le Bureau des applications du Secteur Public Local doit se prononcer sur sa faisabilité en fonction des contraintes de disponibilité de l'application Helios, des résultats de la qualification et de toutes les informations utiles disponibles en exploitation. Certaines tâches techniques ne relevant pas de l'appréciation du Bureau des applications du Secteur Public Local, l'ESI de Versailles en informera cependant systématiquement le Bureau des applications du Secteur Public Local.

## 5.6 Gestion des demandes de travaux

Les demandes de travaux entrent dans le cadre du processus de gestion des requêtes de service et doivent à ce titre faire l'objet d'une fiche d'exploitation (FEX).

La FEX fait l'objet d'une qualification et décrit un geste d'exploitation récurrent n'induisant aucun changement. Une demande de travail n'est pas un changement, mais un acte d'exploitation fonctionnel qui répond aux critères suivants :

- Elle n'implique aucun changement de la plate-forme de production ;
- La procédure associée a fait l'objet d'une qualification en INTEX dans le même contexte d'exécution (configuration du plan de production) ;

- La demande est inscrite au catalogue Service Center.

Les demandes de travaux sont faites deux jours ouvrés au minimum avant la date souhaitée de réalisation. L'ESI de Versailles s'assure de la programmation et du fonctionnement de ces travaux ; toutes les demandes de travaux livrées avant 16 h J-2 doivent être prises en compte. Une procédure d'urgence pour cas exceptionnels sera proposée.

Chaque matin ouvré, les comptes rendus des traitements ainsi que les états et restitutions sont remontées au bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local.

## 5.7 Gestion de la continuité de service et de la crise

En cas d'indisponibilité d'une infrastructure de production consécutive à un sinistre majeur, le délai de reprise sera au mieux, sans garantie de perte de données.

Une procédure de gestion de crise existe, visant à la restauration du service rendu dans les plus brefs délais, indépendamment du retour au mode nominal.

Le déclenchement de la phase de crise est déterminé par la gravité du dysfonctionnement constaté.

Dès l'instant où l'ESI de Versailles constate un incident bloquant l'ouverture de l'application Helios ou obligeant à l'arrêt de l'application, il avise le bureau du pilotage de la production qui initialise le processus de gestion de crise.

Dans cette situation le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local s'assurera de l'information du réseau en prévenant les postes concernés par la crise dans les meilleurs délais et au plus près de l'ouverture de l'application à 8h00.

La gestion de la crise continuera selon les mêmes processus (conférence téléphonique, information de la hiérarchie, diffusion de l'information) aussi longtemps que nécessaire.

La sortie de crise sera prononcée, par le bureau du pilotage de la production, 2h après la réouverture de service sans dysfonctionnement.

En cas de crise affectant le domaine de l'édition, en fonction du contexte de production, le bureau du pilotage de la production émettra une proposition de priorisation des éditions Helios et de suspension des éditions relatives aux procédures de poursuite. Les éditions des attestations de paiement restent maintenues et les avis d'imposition (quelle que soit leur nature) restent prioritaires.

Le bureau du pilotage de la production pourra être amené à demander l'arrêt de l'automate des poursuites (éditions des lettres de relance et des mises en demeure) en indiquant au bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local la période de suspension utile qui sera fonction du contexte de production.

La décision de relancer l'automate des poursuites sera prise conjointement par le bureau du pilotage de la production et le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local en fonction du contexte.

Une fois la crise éditique terminée et en fonction des informations recueillies (volumétries de documents suspendues), le bureau du pilotage de la production établira, en liaison avec l'ESI de Versailles, un plan de reprise des productions Helios détaillant, pour chaque flux journalier, la date prévisionnelle des productions éditiques Helios et de remise des plis à la poste jusqu'à apurement de l'intégralité des productions suspendues.

Ce plan de production sera communiqué pour validation au bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local.

Dans le dispositif de gestion de crise éditique Helios, la communication à destination des services incombe au bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local ; elle repose sur des documents de travail partagés entre le bureau du pilotage de la production, le Bureau des applications du Secteur Public Local et le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local.

## 5.8 Gestion des niveaux de service

Le bureau du pilotage de la production est garant du niveau de service attendu. Il contrôle de manière continue le service rendu et fournit les éléments nécessaires à l'appréciation de cette prestation, pour

transmission au bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local dans le cadre du présent contrat de service.

A ce titre, il :

- contrôle des indicateurs qualité ;
- publie un reporting mensuel sur l'activité de production ;
- restitue un tableau de bord de mesure des indicateurs des niveaux de service lors du COPIL Métier.

## 6. METROLOGIE

Le projet distingue différentes catégories de mesures :

- les statistiques de supervision nécessaires à l'analyse fine des problèmes : elles permettent de surveiller les engagements de disponibilité et ont généralement un caractère technique ;
- les indicateurs d'exploitation traitant des incidents et indisponibilités, ainsi que de l'exécution des traitements batch et des demandes de travaux. Ils servent à rendre compte de la « vie d'Helios en exploitation » ;
- les indicateurs stratégiques plus synthétiques destinés à la hiérarchie : ils sont utilisés pour la communication et doivent être significatifs pour le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local et ne présentent pas de caractère technique ;
- les indicateurs de qualité de service qui assurent du respect des engagements de service.

Les indicateurs sont définis conjointement par le bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local et le bureau du pilotage de la production.

### 6.1 Statistiques de supervision

Les indicateurs de production sont publiés en temps réel sur les plates-formes de supervision ISAC.

L'état de fonctionnement quotidien des scénarios est disponible sur le site intranet de l'ESI de Lyon via l'accès « vue externe » de la supervision de bout en bout.

Elle se traduit par l'utilisation d'un automate agissant en tant qu'utilisateur (« capture d'une connexion d'un utilisateur à une application »), en répétant une même action (« rejeu » d'un scénario), selon une périodicité paramétrable (« pas de rejeu » d'un scénario).

### 6.2 Indicateurs d'exploitation

Dans le but d'expliquer et interpréter plus facilement les indicateurs, l'ESI de Versailles élabore un rapport lié à l'exploitation de l'application Helios :

- Suivi des incidents générateurs d'indisponibilité ;
- Suivi des mises en production applicatives ;
- Suivi des mises en production de paliers applicatifs ;
- Suivi des mises en production de correctifs urgents (patches) ;
- Suivi des demandes de travaux (mises à niveau de données) ;
- Suivi des changements techniques ;
- Suivi des impressions prioritaires ;
- Suivi des traitements batchs prioritaires ;
- Suivi des flux PES v2 (fourni par l'ESI Metz) ;
- Suivi du nombre d'écrans rouges.

### 6.3 Tableau de bord synthétique

L'ESI de Versailles constitue un tableau de bord de suivi quotidien qui reflète de manière synthétique l'activité de l'exploitation et les incidents rencontrés au travers de trois rubriques : Météo, Plan de production et Durée des principaux traitements batchs.

## 6.4 Indicateurs du service d'exploitation

### 6.4.1 Taux de disponibilité

<b>Objectif</b>	Mesurer la disponibilité de l'application avec une vision utilisateur
<b>Responsable</b>	Cellule Qualité de l'ESI de Versailles
<b>Périodicité de collecte</b>	Mensuelle
<b>Niveau de service attendu</b>	98 %
<b>Diffusion</b>	Bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local Bureau des applications du secteur public local Bureau du Pilotage de la production ESI de Versailles

### 6.4.2 Délai de rétablissement du service

<b>Objectif</b>	Mesurer le délai de rétablissement du service en cas d'incidents affectant le service
<b>Responsable</b>	Cellule Qualité de l'ESI de Versailles
<b>Périodicité de collecte</b>	Mensuelle
<b>Niveau de service attendu</b>	≤ 24 heures
<b>Diffusion</b>	Bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local Bureau des applications du secteur public local Bureau du Pilotage de la production ESI de Versailles

### 6.4.3 Délai de livraison des correctifs urgents

<b>Objectif</b>	Mesurer le délai de livraison des correctifs urgents en cas d'anomalie de fonctionnement bloquante nécessitant une correction
<b>Responsable</b>	Cellule Qualité de l'ESI de Versailles
<b>Périodicité de collecte</b>	Mensuelle
<b>Niveau de service attendu</b>	≤ 72 heures
<b>Diffusion</b>	Bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local



	Bureau des applications du secteur public local Bureau du Pilotage de la production ESI de Versailles
--	---

#### 6.4.4 Répartition des temps de réponse des transactions

<b>Objectif</b>	Suivre la répartition des temps de réponse des transactions utilisateurs en fonction de deux seuils définissant le niveau de service attendu
<b>Responsable</b>	Cellule Qualité de l'ESI de Versailles
<b>Périodicité de collecte</b>	Mensuelle
<b>Niveau de service attendu</b>	Part des temps de transactions inférieurs ou égaux à 2 sec $\geq 60\%$ Part des temps de transactions inférieurs ou égaux à 3 sec $\geq 98\%$
<b>Diffusion</b>	Bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local Bureau des applications du secteur public local Bureau du Pilotage de la production ESI de Versailles

#### 6.4.5 Délai de mise à disposition des éditions prioritaires

<b>Objectif</b>	Suivre la répartition des délais de mise à disposition des éditions prioritaires en fonction d'un seuil définissant le niveau de service attendu
<b>Responsable</b>	Cellule Qualité de l'ESI de Versailles
<b>Périodicité de collecte</b>	Mensuelle
<b>Niveau de service attendu</b>	<b>Code</b> <b>Libellé</b> <b>Niveau de service</b> RV01 Bordereau de situation Taux des délais de mise à disposition des éditions inférieurs ou égaux à 5 min $\geq 95\%$ RV49 Liste des encaissements par utilisateur et par date Taux des délais de mise à disposition des éditions inférieurs ou égaux à 15 min $\geq 95\%$ CO03

	<p>Ordre de paiement CO04</p> <p>Journal comptable RV29</p> <p>Echéancier de paiement RV27</p> <p>Autorisation de prélèvement DP25</p> <p>Liste des virements BDF présents dans le PSAR DP23</p> <p>Liste des paiements effectués DP20</p> <p>Liste des paiements d'une journée de trésorerie CO43</p> <p>Etat récapitulatif des journaux par Poste Comptable CO07</p> <p>Balance des comptes CO06</p> <p>Etat récapitulatif des opérations de trésorerie CO05</p> <p>Situation C5</p>
Diffusion	<p>Bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local</p> <p>Bureau des applications du secteur public local</p> <p>Bureau du Pilotage de la production</p> <p>ESI de Versailles</p>

#### 6.4.6 Délai de mise à disposition des traitements batch prioritaires

Objectif	Suivre la répartition des délais de mise à disposition des traitements batch prioritaires en fonction d'un seuil définissant le niveau de service attendu
Responsable	Cellule Qualité de l'ESI de Versailles
Périodicité de collecte	Mensuelle
Niveau de service attendu	<p><b>Libellé</b></p> <p><b>Niveau de service</b></p> <p>Intégration de mandats</p> <p>Taux des délais de mise à disposition des traitements batch inférieurs</p>

	ou égaux à 30 minutes min $\geq$ 95 % Enregistrer rôle Enregistrer titre Enregistrer mandat Intégration d'un encaissement Rattachement rôle-titre Intégration de titres Intégration de rôles
<b>Diffusion</b>	Bureau de Maîtrise d'ouvrage du secteur public local Bureau des applications du secteur public local Bureau du Pilotage de la production ESI de Versailles