
Cahier des Clauses Techniques Particulières

N°DGFIP-DRS-2500033

Relatif à des prestations d'assistance à
l'exploitation : infogérance, assistance et
support

TABLE DES MATIERES

1. OBJET DU MARCHÉ.....	4
2. SYNTHESE DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	4
2.1 Infogérance.....	4
2.1.1 Objet.....	4
2.1.2 Décomposition du périmètre en prestations et modalités de commande associées.....	4
2.2 Assistance et support (prestations annexes complémentaires d'exploitation).....	6
2.2.1 Objet.....	6
2.2.2 Modalités de sélection des profils.....	6
2.2.3 Modalités de remplacement d'une ressource.....	6
2.2.4 Codification des unités d'œuvre.....	7
2.2.5 Niveaux d'expériences attendus.....	7
2.2.6 Décomposition du périmètre en prestations et modalités de commande associées.....	7
2.3 Lieux potentiels d'intervention.....	11
3. EXIGENCES TRANSVERSES D'INFOGERANCE ET D'EXPLOITATION.....	12
3.1 Acteurs, organisation du marché et procédures spécifiques.....	12
3.1.1 Les acteurs de l'administration.....	12
3.1.2 La comitologie.....	12
3.1.3 Réglementation applicable à la sécurité des systèmes d'information.....	17
3.2 REFERENTIEL QUALITE DE L'EXPLOITATION.....	18
3.2.1 Dispositions de base.....	18
3.2.2 Garantir des qualifications minimales et la stabilité pour les intervenants du Titulaire.....	19
3.3 MOYENS MIS A DISPOSITION PAR L'ADMINISTRATION.....	19
3.3.1 Equipements des intervenants et travail sur site DGFIP.....	19
4. MODALITES DE RECETTE DES PRESTATIONS.....	21
4.1 CATEGORIE 1.....	21
4.2 CATEGORIE 2.....	21
4.3 CATEGORIE 3.....	21
5. PRESENTATION DES PRESTATIONS ATTENDUES - INFOGERANCE.....	22
5.1 P1 – Prestation de prise de connaissance.....	22
5.1.1 UO SP1.1 – Prise de connaissance Helios.....	22
5.1.2 UO SP1.2 – Prise de connaissance Chorus.....	25
5.2 P2 – Assistance à l'exploitation en HNO de Chorus.....	27
5.3 P3 – Assistance à l'exploitation en HNO de Helios.....	35
5.4 PRESTATIONS ATTENDUES EN MATIERE DE REVERSIBILITE.....	40
5.4.1 UO SP4.1 – Réversibilité Helios.....	41

5.4.2 UO SP4.2 – Réversibilité Chorus.....	42
6. PRESTATIONS ATTENDUES EN MATIERE D’ASSISTANCE ET DE SUPPORT A L’EXPLOITATION.....	44
6.1 P5 – Assistance à l'exploitation en HNO du système d'échanges de Chorus.....	44
6.2 P6 – Assistance réalisée le week-end dans le cadre de travaux exceptionnels Chorus....	45
6.3 P7 – Services, reporting, formation.....	46
6.4 P8 – Expertise qualité.....	48
6.5 P9 – Expertise sécurité.....	50
6.6 P10 – Administration des opérations.....	51
6.7 P11 – Administration système UNIX – LINUX – DBA.....	51
6.8 P12 – Administration base de données.....	52
6.9 P13 – Administration réseau.....	53
6.10 P14 – Administration SAP.....	53
6.11 P15 – Administration GCOS.....	54
6.12 P16 – Administration Z/OS.....	55
6.13 P17 – Administration système d'échange.....	55
6.14 P18 – Administration EXADATA/EXALOGIC.....	56
6.15 P19 – Administration OPENSTACK.....	57
6.16 P20 – Accompagnement et support à la mise en œuvre de la stratégie « Cloud-First »..	59

1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet de confier au Titulaire l'exploitation, en **heures non ouvrées (HNO)**, des systèmes d'information **Chorus** – comprenant la composante fonctionnelle outillée via SAP et le système d'échanges – exploité par la DGFIP pour le compte de l'AIFE, ainsi que du système **Helios**, exploité par la DGFIP pour son propre compte.

Ces prestations d'**infogérance**, sont assurées pendant toute la durée du marché. Elles débutent par une **phase d'initialisation** et s'achèvent par une **phase de réversibilité**. Elles sont commandées sous la forme **d'unités d'œuvre**.

Le marché prévoit en complément des **prestations d'exploitation annexes** portant sur le périmètre applicatif précité ainsi que sur d'autres applications de la DGFIP (« Assistance et support »). Ces prestations, réalisées en **heures ouvrées (HO)** ou **non ouvrées (HNO)**, sont commandées sous la forme **d'unités d'œuvre**.

Les prestations décrites ci-dessus sont exécutées dans les locaux de la DGFIP, tant au sein des bureaux de la direction centrale situés en Île-de-France que dans les établissements de services informatiques implantés sur le territoire métropolitain (hors Corse).

2. SYNTHÈSE DES PRESTATIONS ATTENDUES

2.1 Infogérance

2.1.1 Objet

Les prestations sont assurées par le Titulaire selon le dispositif proposé dans son offre, en quantité et en qualité (niveau d'expérience et d'expertise des profils présentés).

Le Titulaire s'engage sur les niveaux de service précisés dans le présent CCTP (durée associée à la remise des livrables, aux prestations, SLA portés par les exigences transverses d'infogérance et d'exploitation ou par les applicatifs (cf. annexes 1 et 2 au présent CCTP).

2.1.2 Décomposition du périmètre en prestations et modalités de commande associées

Thème	Prestation_Libellé	Sous prestation_Libellé	Spécificité	UO_Code	UO_Durée	UO_Modalité de commande
Infogérance	P1 - Prise de connaissance	SP1.1 - Prise de connaissance - Helios	-	F_PRCO-Helios	6,5 mois	La prestation peut être commandée une seule fois, par bon de commande, dès notification du marché. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord cadre
		SP1.2 - Prise de connaissance - Chorus	-	F_PRCO-Chorus	3,5 mois	
	P2 - Assistance à l'exploitation en HNO de Chorus		-	F_EXP-SAP	1 an	La prestation est commandée une première fois à la suite de la prestation prise de connaissances, F-PRCO-Chorus. La commande est renouvelée successivement jusqu'à la fin de la durée d'exécution de l'accord cadre. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire.
			-	F_EXP6M-SAP	6 mois	
			-	F_EXP3M-SAP	3 mois	
	P3 - Assistance à l'exploitation en HNO de Helios		-	F_EXP-Unix	1 an	La prestation est commandée une première fois à la suite de la prestation prise de connaissances, F-PRCO-Hélios. La commande est renouvelée successivement jusqu'à la fin de la durée d'exécution de l'accord cadre. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire.
			-	F_EXP6M-Unix	6 mois	
			-	F_EXP3M-Unix	3 mois	
	P4 - Réversibilité	SP4.1 - Réversibilité - Helios	-	F_REVSO-Helios	3 mois	La prestation peut être commandée une seule fois, par bon de commande, en fin de marché. Le prix de prestation est défini par la grille de prix du titulaire.
		SP4.2 - Réversibilité - Chorus	-	F_REVSO-Chorus	3 mois	

Légende :	Helios
	Chorus

2.2 Assistance et support (prestations annexes d'exploitation)

2.2.1 Objet

Ces prestations font l'objet de bon de commande, au fur-et-à-mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini dans la grille de prix du Titulaire.

Chaque prestation correspond à la mobilisation de ressources disposant de l'expertise à considérer, correspondant à un temps plein, sur la durée indiquée.

- Toute absence ponctuelle de la ressource mobilisée par le Titulaire au cours de la prestation doit être compensée par un allongement équivalent de la durée de ladite prestation, à hauteur du nombre de jours d'absence constatés ;
- Au titre de ce périmètre de prestations, le Titulaire s'engage à proposer des équipiers disposant des compétences et niveau d'expérience exigées par type d'expertise définis dans le présent CCTP et dont le profil est conforme aux profils présentés par le Titulaire dans son offre ;

2.2.2 Modalités de sélection des profils

- Toute commande de prestations annexes d'exploitation entraîne la transmission par le Titulaire d'au moins un dossier de compétences, conforme au niveau d'expertise et d'expérience requis, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant la réception de la commande ;
- Un entretien de sélection, d'une durée de 30 à 45 minutes, est organisé entre l'établissement bénéficiaire et le profil proposé. Si le profil n'est pas retenu à l'issue de cet entretien, le Titulaire dispose de nouveau d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour proposer un autre candidat ;
- À l'issue d'un entretien concluant, **l'établissement bénéficiaire dispose d'une période d'évaluation de trois (3) semaines** afin de vérifier l'aptitude du candidat à réaliser les travaux attendus (pour toute commande d'UO engageant a minima 60 jours). **En cas d'évaluation non concluante**, le processus de sélection est réengagé selon les mêmes modalités ;

2.2.3 Modalités de remplacement d'une ressource

- En cas de départ ou de remplacement d'une ressource du Titulaire, dès lors que ce départ n'est pas à l'initiative de l'établissement bénéficiaire, une période de recouvrement et de montée en compétence doit être assurée sans aucun investissement (ni financier ni en temps) pour l'établissement bénéficiaire, et sans impact sur la continuité ou la qualité de service.
- La montée en compétence de la ressource remplaçante est assurée par la ressource sortante, aux frais exclusifs du Titulaire, et s'effectue sur une durée de trois (3) semaines.

2.2.4 Niveaux d'expériences attendus

- Pour une UO dite simple : un profil « Simple » dispose entre 2 et 4 ans révolus d'expérience dans le domaine d'expertise à considérer ;

- Pour une UO dite complexe un profil « Complexe » dispose d'au moins 5 ans d'expérience dans le domaine d'expertise à considérer.

2.2.5 **Décomposition du périmètre en prestations et modalités de commande associées**

La durée des unités d'oeuvre est exprimée en jours sauf s'agissant des unités d'oeuvre P1 à P4 et P6 où la durée est exprimée en mois.

Thème	Prestation_Libellé	Sous prestation_Libellé	Spécificité	UO_Code	UO_Durée	UO_Modalité de commande
Assistance et support (Infogérance complément)	P5 - Assistance à l'exploitation en HNO de la partie système d'échanges de Chorus		-	UOEXPSE60-SAP-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			-	UOEXPSE60-SAP-Complexe	60	
			-	UOEXPSE20-SAP-Simple	20	
			-	UOEXPSE20-SAP-Complexe	20	
			-	UOEXPSE5-SAP-Simple	5	
			-	UOEXPSE5-SAP-Complexe	5	
			-	UOEXPSE60-SAP-Simple	60	
			-	UOEXPSE60-SAP-Complexe	60	
	P6 - Assistance réalisée le week-end dans le cadre de travaux exceptionnels		-	UO_EXPWE60-SAP-Simple	Trimestre	La prestation fait l'objet d'une commande de 480 heures. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire.
			-	UO_EXPWE60-SAP-Complexe	Trimestre	
Assistance et support (prestations annexes d'exploitation)	P7 - Services, reporting, formation		Hors Ile-de-France	UOCSR20-Simple	20	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Hors Ile-de-France	UOCSR20-Complexe	20	
			Ile-de-France	UOCSR20-IDF-Simple	20	
			Ile-de-France	UOCSR20-IDF-Complexe	20	
	P8 - Qualité		Hors Ile-de-France	UOCQUAL20-Simple	20	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Hors Ile-de-France	UOCQUAL20-Complexe	20	
			Ile-de-France	UOCQUAL20-IDF-Simple	20	
			Ile-de-France	UOCQUAL20-IDF-Complexe	20	
	P9 - Expertise sécurité		Ile-de-France	UOEXPSEC20-IDF-Simple	20	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Ile-de-France	UOEXPSEC20-IDF-Complexe	20	
			Ile-de-France	UOEXPSEC60-IDF-Simple	60	
			Ile-de-France	UOEXPSEC60-IDF-Complexe	60	
	P10 - Administration des opérations		Périmètre Chorus	UOCADOP60-SAP-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Périmètre Chorus	UOCADOP60-SAP-Complexe	60	
			Périmètre Helios	UOCADOP60-Unix-Simple	60	
			Périmètre Helios	UOCADOP60-Unix-Complexe	60	
			Périmètre Chorus	UOCADOP5-SAP-Simple	5	
			Périmètre Chorus	UOCADOP5-SAP-Complexe	5	
			Périmètre Helios	UOCADOP5-Unix-Simple	5	
			Périmètre Helios	UOCADOP5-Unix-Complexe	5	

Thème	Prestation_Libellé	Sous prestation_Libellé	Spécificité	UO_Code	UO_Durée	UO_Modalité de commande
Assistance et support (prestations annexes d'exploitation)	P11 - Administration système		Hors Ile-de-France	UOCADSYS60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Hors Ile-de-France	UOCADSYS60-Complexe	60	
			Ile-de-France	UOCADSYS60-IDF-Simple	60	
			Ile-de-France	UOCADSYS60-IDF-Complexe	60	
			Périmètre Chorus	UOCADSYS60-SAP-Simple	60	
			Périmètre Chorus	UOCADSYS60-SAP-Complexe	60	
			Périmètre Helios	UOCADSYS60-Unix-Simple	60	
			Périmètre Helios	UOCADSYS60-Unix-Complexe	60	
			Hors Ile-de-France	UOCADSYS5-Simple	5	
			Hors Ile-de-France	UOCADSYS5-Complexe	5	
			Ile-de-France	UOCADSYS5-IDF-Simple	5	
			Ile-de-France	UOCADSYS5-IDF-Complexe	5	
			Périmètre Chorus	UOCADSYS5-SAP-Simple	5	
			Périmètre Chorus	UOCADSYS5-SAP-Complexe	5	
			Périmètre Helios	UOCADSYS5-Unix-Simple	5	
			Périmètre Helios	UOCADSYSJ-Unix-Complexe	5	
	P12 - Administration base de données		Hors Ile-de-France	UOCADBD60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Hors Ile-de-France	UOCADBD60-Complexe	60	
			Ile-de-France	UOCADBD60-IDF-Simple	60	
			Ile-de-France	UOCADBD60-IDF-Complexe	60	
			Périmètre Chorus	UOCADBD60-SAP-Simple	60	
			Périmètre Chorus	UOCADBD60-SAP-Complexe	60	
			Périmètre Helios	UOCADBD60-Unix-Simple	60	
			Périmètre Helios	UOCADBD60-Unix-Complexe	60	
			Hors Ile-de-France	UOCADBD5-Simple	5	
			Hors Ile-de-France	UOCADBD5-Complexe	5	
			Ile-de-France	UOCADBD5-IDF-Simple	5	
			Ile-de-France	UOCADBD5-IDF-Complexe	5	
			Périmètre Chorus	UOCADBD5-SAP-Simple	5	
			Périmètre Chorus	UOCADBD5-SAP-Complexe	5	
			Périmètre Helios	UOCADBD5-Unix-Simple	5	
			Périmètre Helios	UOCADBD5-Unix-Complexe	5	
	P13 - Administration réseau		Hors Ile-de-France	UOCADR60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Hors Ile-de-France	UOCADR60-Complexe	60	
			Ile-de-France	UOCADR60-IDF-Simple	60	
			Ile-de-France	UOCADR60-IDF-Complexe	60	
			Périmètre Chorus	UOCADR60-SAP-Simple	60	
			Périmètre Chorus	UOCADR60-SAP-Complexe	60	
			Périmètre Helios	UOCADR60-Unix-Simple	60	
			Périmètre Helios	UOCADR60-Unix-Complexe	60	
			Hors Ile-de-France	UOCADR5-Simple	5	
			Hors Ile-de-France	UOCADR5-Complexe	5	
			Ile-de-France	UOCADR5-IDF-Simple	5	
			Ile-de-France	UOCADR5-IDF-Complexe	5	
			Périmètre Chorus	UOCADR5-SAP-Simple	5	
			Périmètre Chorus	UOCADR5-SAP-Complexe	5	
			Périmètre Helios	UOCADR5-Unix-Simple	5	
			Périmètre Helios	UOCADR5-Unix-Complexe	5	

Thème	Prestation_Libellé	Sous prestation_Libellé	Spécificité	UO_Code	UO_Durée	UO_Modalité de commande
Assistance et support (prestations annexes d'exploitation)	P14 - Administration SAP		Hors Ile-de-France	UOCADSAP60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Hors Ile-de-France	UOCADSAP60-Complexe	60	
			Ile-de-France	UOCADSAP60-IDF-Simple	60	
			Ile-de-France	UOCADSAP60-IDF-Complexe	60	
			Périmètre Chorus	UOCADSAP60-SAP-Simple	60	
			Périmètre Chorus	UOCADSAP60-SAP-Complexe	60	
			Hors Ile-de-France	UOCADSAP5-Simple	5	
			Hors Ile-de-France	UOCADSAP5-Complexe	5	
			Ile-de-France	UOCADSAP5-IDF-Simple	5	
			Ile-de-France	UOCADSAP5-IDF-Complexe	5	
			Périmètre Chorus	UOCADSAP5-SAP-Simple	5	
			Périmètre Chorus	UOCADSAP5-SAP-Complexe	5	
	P15 - Administration GCOS		Hors Ile-de-France	UOCADGCOS60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Hors Ile-de-France	UOCADGCOS60-Complexe	60	
			Hors Ile-de-France	UOCADGCOS5-Simple	5	
			Hors Ile-de-France	UOCADGCOS5-Complexe	5	
	P16 - Administration ZOS		Hors Ile-de-France	UOCADZOS60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Hors Ile-de-France	UOCADZOS60-Complexe	60	
			Hors Ile-de-France	UOCADZOS5-Simple	5	
			Hors Ile-de-France	UOCADZOS5-Complexe	5	
	P17 - Administration système d'échange		Périmètre Chorus	UOCADSE60-SAP-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Périmètre Chorus	UOCADSE60-SAP-Complexe	60	
			Périmètre Helios	UOCADSE60-Unix-Simple	60	
			Périmètre Helios	UOCADSE60-Unix-Complexe	60	
			Périmètre Chorus	UOCADSE5-SAP-Simple	5	
			Périmètre Chorus	UOCADSE5-SAP-Complexe	5	
			Périmètre Helios	UOCADSE5-Unix-Simple	5	
			Périmètre Helios	UOCADSE5-Unix-Complexe	5	
	P18 - Administration Exadata/Exalogic		Hors Ile-de-France	UOCADSYS20-EXA-Simple	20	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Hors Ile-de-France	UOCADSYS20-EXA-Complexe	20	
			Ile-de-France	UOCADSYS5-EXA-Simple	5	
			Ile-de-France	UOCADSYS5-EXA-Complexe	5	
	P19 - Administration Openstack		Hors Ile-de-France	UOCADSYS20-CLOUD-Simple	20	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
			Hors Ile-de-France	UOCADSYS20-CLOUD-Complexe	20	
			Ile-de-France	UOCADSYS5-CLOUD-Simple	5	
			Ile-de-France	UOCADSYS5-CLOUD-Complexe	5	
	P20 - Accompagnement et support à la mise en œuvre de la stratégie "Cloud-First"		France entière	UOCILCLOUD60-Simple	60	La prestation fait l'objet d'une commande annuelle correspondant à une estimation du besoin de l'année à venir. Chaque bon de commande débute à la fin de l'exécution du bon de commande en cours. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire à l'accord cadre.
			France entière	UOCILCLOUD60-Complexe	60	

2.3 Lieux potentiels d'intervention

« Les profils sélectionnés par le titulaire sont susceptibles d'intervenir sur un ou plusieurs des sites suivants détaillés dans le tableau ci-après » :

DISI	Établissement	Exploitant	CLOUD
GRAND EST	BESANCON		X
	CHALONS	X	
	METZ	X	
	REIMS	X	
	STRASBOURG	X	X
NORD	AMIENS	X	
	LILLE	X	X
	ROUEN	X	X
CENTRE-OUEST	ANGERS	X	
	NANTES	X	
	ORLEANS	X	
	RENNES	X	X
	TOURS	X	
ILE de FRANCE	MONTREUIL	X	
	NEMOURS	X	
	NOISIEL	X	
	PARIS	X	X
	VERSAILLES	X	
RHONE ALPES AUVERGE BOURGOGNE	CLERMONT	X	X
	DIJON	X	
	LYON	X	
	NEVERS	X	
SUD EST-OUTRE-MER	MARSEILLE	X	X
SUD OUEST	BORDEAUX	X	X
	LIMOGES	X	
	POITIERS	X	X

3. EXIGENCES TRANSVERSES D'INFOGERANCE ET D'EXPLOITATION

Ce chapitre fixe les dispositions d'organisation et de maîtrise de l'exploitation, dans le cadre desquelles l'exécution du présent marché doit obligatoirement être conduite.

Le plan de maîtrise exploitation, comme l'ensemble des pièces du marché, ne peut être modifié que par une décision de la DGFIP, sur proposition du Comité Contractuel (COCON) associé au marché.

Le présent chapitre concentre sa description sur les différents acteurs parties prenantes à la DGFIP.

3.1 Acteurs, organisation du marché et procédures spécifiques

La réussite du marché nécessite le concours de plusieurs compétences, tant côté ESI que Titulaire, et la coordination permanente de leurs interventions.

Sont donc mises en place des structures de travail et des structures de décisions adaptées.

3.1.1 Les acteurs de l'administration

La mise en œuvre de la prestation d'infogérance nécessite la participation :

- De la DGFIP, en charge de la composante stratégique et contractuelle de la prestation ;
- De l'ESI, en charge de l'aspect opérationnel de la prestation pour les prestations d'infogérance ;
- De la personne publique en charge de la MOE et MOA dès lors que cette charge ne relève pas de la DGFIP.

3.1.2 La comitologie

Quatre niveaux complémentaires de pilotage sont mis en place pour la maîtrise de la prestation et de sa mise en œuvre :

Le suivi contractuel est réalisé via un comité contractuel (COCON) qui permet de piloter l'exécution des bons de commandes dans le cadre du marché.

3.1.2.1 Comité Contractuel (COCON)

Objectif	<ul style="list-style-type: none">• Communication par le Titulaire des résultats de la prestation et des axes de progrès.• Les COCON ont lieu dans les locaux de la DGFIP en heures ouvrées.• Il sera organisé un COCON par exploitation donnant lieu à prestation d'infogérance plus un regroupant le suivi des autres prestations du marché.
-----------------	--

Participants	DGFiP	Titulaire
	<ul style="list-style-type: none"> Bureau de la production de la DGFiP ; Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour. 	<ul style="list-style-type: none"> Directeur ou son représentant ; Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Trimestrielle.	
Ordre du jour (J-8j)	Proposition par le prestataire de l'ordre du jour à l'ESI. <ul style="list-style-type: none"> Examen : <ul style="list-style-type: none"> Tableau de suivi des bons de commandes en cours ; Tableau de suivi des ressources. Évaluation de la prestation, arbitrage éventuel des désaccords contractuels. 	
Présidence	Le Chef du bureau de la production de la DGFiP ou son représentant.	
Documents de travail (J-3j)	<ul style="list-style-type: none"> Dossier de pilotage produit par le Titulaire et validé par l'ESI, contenant : <ul style="list-style-type: none"> Projets de facture (montants payés et en cours de paiement) ; Procès-verbal de décision du comité précédent ; Tableau de suivi des ressources ; CR des COPIL. 	
Compte-rendu (J+1j)	<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu produit par le Titulaire. 	

Le suivi de l'infogérance est réalisé via un comité de pilotage (COPIL) qui permet de piloter le respect des obligations prises par le Titulaire et la personne publique dans le cadre du marché.

3.1.2.2 Comité de pilotage (COPIL)

Objectif	<ul style="list-style-type: none"> Communication par le Titulaire des résultats de la prestation et des axes de progrès. Les COPIL ont lieu dans les locaux de la DGFiP en heures ouvrées. Il sera organisé un COPIL par exploitation donnant lieu à prestation d'infogérance plus un regroupant le suivi des autres prestations du marché.	
Participants	DGFiP	Titulaire
	<ul style="list-style-type: none"> La direction et la direction opérationnelle de l'ESI ; Responsable de l'exploitation de l'ESI ; 	<ul style="list-style-type: none"> Directeur ou son représentant ; Responsable de l'exploitation ; Toute personne dont la présence est jugée utile selon

	<ul style="list-style-type: none"> Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour. 	l'ordre du jour.
Fréquence	Mensuelle pour les prestations d'infogérance, trimestrielle pour les autres prestations.	
Présidence	Le Chef du bureau de la production de la DGFIP ou son représentant.	
Ordre du jour (J-8j)	Proposition par le prestataire de l'ordre du jour à l'ESI. <ul style="list-style-type: none"> Examen : <ul style="list-style-type: none"> Tableau Actions/Décisions/Risques indiquant des points soulevés par le pilotage opérationnel ayant un impact contractuel ; Tableaux de bord d'indicateurs de charge, d'activité ; Tableau de bord des niveaux de service : requis et obtenus ; Attribution de points de non-respect des niveaux de service et pénalités ; Plans d'actions réalisés (bilan), en cours (suivi) et à venir (propositions) ; Tableau des risques ; Tableau de suivi des ressources ; Plan de management projet ; Dossier sécurité. Évaluation de la prestation, arbitrage éventuel des désaccords contractuels. 	
Documents de travail (J-3j)	<ul style="list-style-type: none"> Dossier de pilotage produit par le Titulaire et validé par l'ESI, contenant : <ul style="list-style-type: none"> Tableau Actions/Décisions/Risques indiquant des points soulevés par le pilotage opérationnel ayant un impact contractuel ; Tableaux de bord d'indicateurs de charge, d'activité ; Tableaux de bord des niveaux de service et synthèse ; Tableau de bord des exigences de sécurité : requis et obtenus ; Procès-verbal de réception, bon de commande, unités d'œuvre (unité d'œuvre, livrables, etc.) ; Procès-verbal de décision du comité précédent ; Tableau de suivi des ressources ; Plan de management projet ; Dossier sécurité. 	
Compte-rendu (J+1j)	<ul style="list-style-type: none"> Compte-rendu produit par le Titulaire. 	

Le suivi des prestations et de la qualité de service est réalisé via le comité de suivi (COSUI) qui assure le pilotage régulier des activités du Titulaire dans le cadre plus général de l'exploitation. Il permet d'échanger sur la qualité de service et de décider des actions de remise en conformité si nécessaire.

3.1.2.3 Comité de suivi (COSUI)

Objectif	<ul style="list-style-type: none"> Communication par le Titulaire de la synthèse de la semaine écoulée. De manière récurrente, les COSUI ont lieu dans les locaux de l'ESI et sur la
-----------------	---

	plage horaire de présence de l'ESI pour les exploitations donnant lieu à infogérance.	
Participants	DGFIP	Titulaire
	<ul style="list-style-type: none"> • Chef d'exploitation de l'ESI ; • Gestionnaire incident de l'ESI ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chef d'exploitation ; • Responsables qualification changement (RQC) ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Hebdomadaire pour les seules exploitations donnant lieu à infogérance.	
Présidence	La direction opérationnelle de l'ESI ou le Chef d'exploitation.	
Ordre du jour (J-1j)	Proposition par le prestataire de l'ordre du jour à l'ESI. <ul style="list-style-type: none"> • Examen : <ul style="list-style-type: none"> - Examen de l'activité de la semaine écoulée ; - Suivi des incidents de production et de sécurité ; - Gestion des problèmes courants (techniques, humains, organisationnels) ; - Plans d'actions réalisés (bilan), en cours (suivi) et à venir (propositions) ; - Tableau de bord des exigences de Sécurité : requis et obtenus ; - Gestion des risques ; - Rapport hebdomadaire des indicateurs de charge, d'activité et de qualité de service. • Sert de base au Titulaire pour la préparation du comité de pilotage. 	
Documents de travail (à J)	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier de suivi d'exploitation produit par le Titulaire et communiqué, contenant : <ul style="list-style-type: none"> - Plan d'actions à jour ; - Rapport hebdomadaire des indicateurs de charge, d'activité et de qualité de service ; - Relevé de décision du comité précédent ; - Planning des équipes ; - Tableau de bord des exigences de sécurité : requis et obtenus ; - Plan de management projet ; - Dossier sécurité. 	
Compte-rendu (J+1j)	<ul style="list-style-type: none"> • Compte-rendu produit par le Titulaire. 	

La réunion de transfert de responsabilité permet aux équipes du Titulaire et de l'ESI de se passer le relais de l'exploitation et de sa responsabilité au niveau opérationnel.

3.1.2.4 Réunion de transfert de responsabilité (rapport de vacation)

Objectif	<ul style="list-style-type: none">• Communication par l'équipe sortante (ESI ou Titulaire) des événements de la période d'administration des opérations, des infrastructures et des applications qui s'achève pour les exploitations donnant lieu à infogérance.	
Participants	Equipe entrante	Equipe sortante
	<ul style="list-style-type: none">• Responsable d'équipe ;• Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	<ul style="list-style-type: none">• Responsable d'équipe ;• Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Bi quotidienne pendant les jours ouvrés et en tant que de besoin les week-ends notamment lors des travaux exceptionnels.	
Présidence	Le responsable de l'équipe sortante.	
Ordre du jour	<ul style="list-style-type: none">• Commentaire du rapport de vacation réalisé par l'équipe sortante (Titulaire ou ESI) ;• Sert de base au Titulaire pour la préparation du comité de suivi.	
Compte-rendu	<ul style="list-style-type: none">• Validation du rapport de vacation par les deux équipes (entrante et sortante).	

3.1.2.5 Procédure spécifique entre les acteurs

3.1.2.5.1 Lors du changement de responsabilité de l'exploitation

L'équipe sortante a la responsabilité d'informer l'équipe entrante des événements de la vacation, à savoir :

- examen des alertes exceptionnelles (par leur durée ou leur caractère répétitif) identifiées pendant la vacation qui s'achève ;
- listes des alertes qui ont nécessité un support ;
- listes des alertes en cours ;
- nombre d'incidents enregistrés au cours de la vacation ;
- changements et travaux réalisés, en cours et à réaliser (listes des consignes nouvelles et/ou obsolètes) ;
- listes des informations prévisionnelles remarquables ;
- demandes d'amélioration du dispositif existant.

Tous les éléments signalés par l'équipe sortante sont notés dans le rapport de vacation, accessible par l'équipe entrante :

- le rapport de vacation constitue la trace des éléments signalés à l'équipe entrante ;
- la validation du rapport de vacation fait office de transfert de responsabilité entre les acteurs concernés. **En cas de litige, c'est le rapport de vacation qui fait foi.**

3.1.2.5.2 Cas des absences imprévues

Pour tout cas d'absences imprévues, le Titulaire proposera une procédure spécifique, validée par la personne publique, destinée à assurer le maintien du caractère opérationnel du dispositif.

Cette procédure contiendra à minima les informations suivantes :

- procédure d'escalade vers le responsable de l'ESI et du Titulaire ;
- modalités de remplacement de l'opérateur concerné.

3.1.3 Réglementation applicable à la sécurité des systèmes d'information

Afin d'assurer la sécurité des applicatifs mis en infogérance, leur construction et leur fonctionnement s'appuient sur des normes, des méthodologies et des directives. Ce référentiel documentaire s'applique à l'activité du Titulaire, dans la limite de son périmètre d'activités. Ses actions ne doivent pas remettre en cause la conformité de ces applicatifs aux différentes exigences qui en sont issues.

- L'instruction gouvernementale interministérielle 901 (IGI901) relative aux systèmes d'informations traitant de données sensibles non qualifiées de défense est applicable. L'autorité qualifiée pour la sécurité des systèmes d'informations (AQSSI) pertinente sera précisée lors du lancement de la prestation d'infogérance. Cette autorité pourra déléguer son pouvoir d'homologation à ses collaborateurs. Cependant, dans le cadre et le périmètre précis de l'exploitation, la responsabilité de la sécurité des systèmes d'information est assumée au jour le jour par la direction de l'ESI.
- La DGFIP se réserve le droit de requérir l'habilitation « Secret Défense », pendant toute la durée du marché, pour le personnel du Titulaire ayant accès aux données des environnements de production/support et de pré production en lecture ou écriture, partiellement ou totalement, localement ou à distance.
- Le Titulaire prend à sa charge les impacts et surcoûts liés à l'habilitation « Secret Défense » et en particulier la prise en compte potentielle de l'II N°920 /SGDN/DCSSI/janvier 2005 et de l'annexe à la directive N°1223 issue du Journal Officiel de la République Française N°303 du 30 décembre 2004, Texte N°7.
- Les politiques de sécurité (PSSI) applicables aux activités du Titulaire sont la Politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE), la *Politique Ministérielle de Sécurité Numérique (PMSM)* des Ministères Economiques et Financiers, et celle relevant de la personne publique chargée de la MOA et de la MOE dès lors qu'il ne s'agit pas de la DGFIP.

La DGFIP met en œuvre un système de management de la sécurité conforme à la norme à la PSSIE. Le Titulaire s'inscrit obligatoirement dans ce dispositif au quotidien, en particulier dans les processus de gestion des risques de sécurité et de gestion des

incidents de sécurité. Les écarts par rapport aux exigences de sécurité sont formellement notifiés à l'administration, et font l'objet d'actions correctrices et préventives. Le suivi en est assuré dans le COSUI.

Le Titulaire produit et maintient une analyse de risques sécurité sur le périmètre de ses activités selon la méthodologie EBIOS RM.

3.2 REFERENTIEL QUALITE DE L'EXPLOITATION

3.2.1 Dispositions de base

Le Titulaire devra être certifié ISO 9001:2015 ou démontrer un système de management de la qualité équivalent conforme aux exigences de cette norme, adapté à l'exploitation. Le Titulaire devra mettre en œuvre une méthode de gestion des services IT conforme aux bonnes pratiques reconnues du marché (ISO/IEC 20000-1:2018, ITIL 4 ou équivalent). Le Titulaire devra, en outre, s'inscrire dans le dispositif de management de la sécurité des systèmes d'information de l'administration. À cette fin, il utilisera son dispositif d'amélioration continue - mis en œuvre au titre de l'ISO9001 - pour respecter les exigences de sécurité fournies par l'administration, et s'appuiera sur les dispositifs d'amélioration continue de la sécurité mis en œuvre par le chargé de mission sécurité de l'administration.

L'Administration évalue régulièrement le Titulaire au regard du respect de ses engagements, de sa performance et de la satisfaction des utilisateurs. Cette évaluation repose notamment sur :

- les tableaux de bord et indicateurs fournis par le Titulaire,
- des enquêtes de satisfaction menées semestriellement,
- des questionnaires d'évaluation semestriels,
- des audits pouvant intervenir 1 à 2 fois par an.

Ces évaluations s'inscrivent dans le cadre du contrôle des prestations externalisées tel que défini par la norme ISO 9001:2015 ou équivalent.

L'Administration conserve la pleine maîtrise du déclenchement et du pilotage de ces évaluations, dont les résultats sont communiqués au Titulaire.

Le Titulaire devra faire bénéficier la personne publique de tout apport professionnel, méthodologique et qualité dans son domaine d'intervention. Ce sera le cas dans la rédaction des documentations et autres dossiers liés à l'exploitation.

Néanmoins, l'expertise et la base méthodologique doivent être spécifiées par le Titulaire dans les fascicules de son offre technique. Elles seront complétées, sous le contrôle de la personne publique, au cours de l'exécution du marché pour répondre à l'évolution de l'état de l'art ou pour améliorer l'efficacité du résultat.

En complément aux exigences qualité fondamentales et aux exigences qualité de pilotage exprimées dans le présent CCTP, les contraintes additionnelles décrites dans les paragraphes suivants devront être respectées par le Titulaire.

3.2.2 Garantir des qualifications minimales et la stabilité pour les intervenants du Titulaire

Le Titulaire devra mettre en place des équipes conformes aux exigences de profil du cahier des charges et à son offre pour atteindre les objectifs fixés.. Ces équipes devront être expérimentées sur des projets d'exploitation ayant des environnements organisationnels, fonctionnels et technologiques les plus proches possibles de ceux couverts par le marché.

Dans ce cadre, des profils types à respecter à minima par le Titulaire tout au long de l'exécution du marché sont définis par la DGFIP, lors d'une expression de besoin à chaque bon de commande. Chaque profil devra présenter une expérience minimale en nombre d'années dans l'informatique, un diplôme type et une expérience minimale sur une ou plusieurs des expertises nécessaires et adaptées au contexte du projet.

L'administration se réserve le droit de récuser les personnels du titulaire assurant l'exploitation sur la base de la vérification élémentaire de sécurité ou de l'habilitation qui devront être demandés par l'officier de sécurité du titulaire, ou en raison des manquements constatés aux obligations contractuelles définies au CCTP et des risques qu'ils font peser sur la sécurité des informations, des supports, des infrastructures et des moyens informatiques utilisés dans les sites d'intervention.

L'équipe mise en place tout au long de l'exécution du marché devra également satisfaire à des exigences de stabilité.

Tout départ du projet est annoncé à la personne publique. Une période de transfert de connaissance, doit être organisée par le Titulaire. Sa durée est validée par l'ESI.

3.3 MOYENS MIS A DISPOSITION PAR L'ADMINISTRATION

Le Titulaire reconnaît disposer de l'ensemble des informations nécessaires à la satisfaction de son obligation de résultat.

En outre, le Titulaire s'engage à respecter la répartition des tâches et les contraintes telles que précisées dans le CCTP.

L'exploitation s'effectue dans les locaux et sur les postes de travail avec des outils logiciels fournis par la personne publique.

3.3.1 Equipements des intervenants et travail sur site DGFIP

Chaque représentant du Titulaire intervenant pour le compte de la DGFIP sera pourvu d'un ordinateur fourni par la DGFIP, équipé du socle technique et des outils DGFIP. Le recours aux logiciels et outils DGFIP pour réaliser les travaux pour le compte de la DGFIP est la norme.

C'est notamment le cas de la suite bureautique (LibreOffice), du client de messagerie, des outils de productivité, des environnements de développement. Lorsque cela est justifié par la nature de l'intervention, des logiciels spécifiques du Titulaire peuvent être, après validation, installés sur les postes mis à disposition sous réserve, le cas échéant, que les accords de licence qui pourraient être détenus par le Titulaire le permettent.

La connexion d'un ordinateur non équipé du socle DGFIP au réseau de la DGFIP est proscrite.

L'utilisation de suites bureautiques tierces est dans le cas général proscrite.

L'utilisation de tout dispositif ou service d'intelligence artificielle, générative ou non, est interdite dans l'exécution du présent marché public, sauf autorisation écrite préalable du pouvoir adjudicateur.

L'utilisation de suites bureautiques, de solution de messagerie ou de conservation de document en nuage, plus largement de solutions autres que celles fournies et hébergées par la DGFIP est proscrite.

Les échanges entre intervenants pour le compte de la DGFIP et avec les agents de la DGFIP se font par l'intermédiaire du compte de messagerie DGFIP mis à disposition.

L'utilisation des moyens mis à disposition de la DGFIP (poste de travail, messagerie, accès internet, etc.) fait l'objet d'une surveillance de conformité d'usage et de sécurité qui peut conduire à des rappels à l'ordre et demande de remise en état, voire, selon la gravité ou en cas de récidive, à demander le retrait d'un intervenant. La charte encadrant l'usage des outils numériques par les représentants du Titulaire sera tenue à disposition des intervenants, et son acceptation formelle incluse dans l'accord de discrétion et confidentialité signé par chaque intervenant.

De manière générale, les intervenants, comme les agents de la DGFIP, ne disposent pas de droits d'administration sur leur poste. En fonction de l'organisation opérationnelle retenue, il pourra être décidé par la DGFIP de déléguer des droits de soclage ou d'administration des postes de travail des intervenants à des représentants du Titulaire bien identifiés chargés de réaliser les opérations privilégiées sur les postes DGFIP utilisés par les représentants du Titulaire.

Les travaux d'encadrement de l'exécution du marché et les échanges associés peuvent être réalisés sur les équipements du Titulaire (hors réseau DGFIP donc). Les documents échangés devront être aux formats standards DGFIP (OpenDocument compatible avec la suite LibreOffice ou PDF).

4. MODALITES DE RECETTE DES PRESTATIONS

Les conditions de recette sont organisées en trois catégories présentées infra.

4.1 CATEGORIE 1

Elle permet la réception provisoire de livrables intermédiaires.

L'administration dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la livraison pour se prononcer sur les livrables intermédiaires.

Si le livrable n'est pas accepté, le Titulaire dispose d'un délai de cinq (5) jours pour effectuer les changements demandés par la personne publique. Le processus se renouvelle jusqu'à acceptation ou rejet du livrable.

4.2 CATEGORIE 2

Elle permet la réception provisoire de livrables intermédiaires regroupés sur une période mensuelle. Les livrables de catégorie 2 ne sont donc pas recettés individuellement mais en masse à la fin du mois auquel ils se rapportent.

La personne publique dispose d'un délai ouvré de sept (7) jours à l'issue du mois concerné pour se prononcer sur les livrables intermédiaires classés en catégorie 2. La recette est globale et le Titulaire dispose d'un délai de sept (7) jours pour effectuer les changements demandés par la personne publique. Le processus se renouvelle jusqu'à acceptation ou rejet global des livrables.

4.3 CATEGORIE 3

Elle permet la recette définitive des bons de commande.

La personne publique dispose, pour accepter le bon de commande, l'accepter avec réfaction, le rejeter, ajourner la recette, d'un délai :

- De trente-cinq (35) jours ouvrés pour les bons de commande comportant une UO d'1 an ;
- De vingt (20) jours ouvrés pour les bons de commande comportant des UO de trois (3) mois ou six (6) mois ;
- De dix (10) jours ouvrés pour les bons de commande ne comportant que des UO de périodicité inférieure.

Le délai court à compter de l'exécution complète du bon de commande.

En cas d'ajournement, le Titulaire dispose à son tour du même délai pour représenter les prestations.

A compter d'une nouvelle présentation, la personne publique dispose des mêmes délais pour accepter, accepter avec réfaction, ajourner ou refuser définitivement la réception du bon de commande.

5. PRESENTATION DES PRESTATIONS ATTENDUES - INFOGERANCE

Les périmètres applicatifs, techniques et d'utilisation fixés par la DGFIP dans le cadre du présent marché ne peuvent pas être réduits ou modifiés par le Titulaire dans son offre.

Les sites d'implantation des exploitations seront précisés au Titulaire à la commande la prestation. Toute modification géographique de site sera communiquée dans les délais permettant l'organisation de l'activité vers le nouveau site.

La liste des fournitures mises en place par la DGFIP est matérialisée dans la partie du CCTP relative aux exigences transverses d'exploitation du présent CCTP.

Le contexte organisationnel de l'ESI sera fourni au Titulaire à la commande initiale de la prestation d'infogérance.

5.1 P1 – Prestation de prise de connaissance

La prestation P1 est composée des sous-prestations suivantes :

P1 - Prise de connaissance	SP1.1 - Prise de connaissance - Helios	F_PRCO-Helios	6,5 mois	La prestation peut être commandée une seule fois, par bon de commande, dès notification du marché. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord cadre
	SP1.2 - Prise de connaissance - Chorus	F_PRCO-Chorus	3,5 mois	

5.1.1 UO SP1.1 – Prise de connaissance Helios : code UO F_PRCO-Helios

Code de l'Unité d'Oeuvre (UO)

SP1.1 - Prise de connaissance - Helios	F_PRCO-Helios	6,5 mois	La prestation peut être commandée une seule fois, par bon de commande, dès notification du marché. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord cadre
--	---------------	----------	--

Objectif(s)

Cette prestation consiste à permettre l'appropriation par les équipes du Titulaire des architectures techniques, processus et modes opératoires du SI à considérer.

L'expérience et les compétences des équipes du Titulaire sur l'administration des opérations, des applications et du système d'échange forment des prérequis.

Pour atteindre les objectifs de qualité de service, les équipes d'administration et d'exploitation du Titulaire doivent avoir à l'issue de la phase d'initialisation, une connaissance suffisante des domaines suivants dans le contexte :

- Enjeux métiers de l'application prise en infogérance et services métiers rendus aux utilisateurs ;

- Architectures techniques de production, préproduction, secours, formation, support et intégration technique ;
- Procédures et modes opératoires d'exploitation ;
- Organisation et fonctionnement des équipes d'exploitation ;
- Organisation du dispositif d'amélioration continue ;
- Plans de production (quotidien, hebdomadaire, mensuel, annuel) ;
- Contrat de service d'exploitation ;

Cette liste de thèmes peut être complétée par le Titulaire

Prérequis fournis par l'ESI

Toute la documentation relative aux domaines supra (organigrammes, dossier d'exploitation, dossier d'architecture technique, contrat de service, etc.).

Livable(s) attendu(s)

La liste ci-dessous décrit les livrables à fournir par le Titulaire, auxquels peuvent s'ajouter des livrables complémentaires sur lesquels le Titulaire s'engage dans son offre pour garantir le service attendu.

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Plan de montée en compétence des collaborateurs	Mise à jour bimensuelle	Catégorie 2
Procès-verbaux de validation des phases 1 à 3	A J+5 ouvrés suivant la fin de la phase	Catégorie 1
Dossier de présentation organisationnel et fonctionnel des équipes mises en place dans le cadre du marché	A J+5 ouvrés suivant la réception du bon de commande par le titulaire T0 (début de la prestation) + 1 mois	Catégorie 1
Indicateurs de pilotage	Mensuel. Mis à disposition en début de mois + 5 jours ouvrés	Catégorie 1

Activités et tâches à réaliser

- **Phase d'initialisation (15 jours calendaires)**

Durant cette phase, le Titulaire travaille en collaboration avec l'ESI et éventuellement ses partenaires, afin de construire l'ensemble du dispositif organisationnel et procédural permettant de mener à bien les prestations

demandées et d'assurer la montée en compétence de ses collaborateurs. Cette phase d'initialisation se déroule en journée de 07h00 à 20h00.

Cette phase organise :

- La mise en place de l'organisation, des processus et moyens nécessaires à la réalisation des prestations ;
- La prise de connaissance fonctionnelle et technique du périmètre des prestations ;
- La prise de connaissance des normes, standards et procédures de l'ESI ;
- L'appropriation des processus et outils définis par de l'ESI ;
- L'appropriation du contexte de l'ESI ;
- La prise en charge de la responsabilité des services.

Le plan de la phase de prise de connaissance (présenté dans l'offre du Titulaire) doit permettre de limiter les risques opérationnels pendant cette période.

Pendant la phase d'initialisation, le Titulaire réalise les travaux de préparation définis dans son offre validée par l'ESI, et notamment :

- La mise en place de ses équipes sur le site d'exploitation ;
- La participation aux tests de bon fonctionnement des outils, processus, procédures et modes opératoires à des fins d'appropriation.

- **Phase de monitorat (90 jours calendaires)**

Durant la phase de monitorat, qui couvre les 3 premiers mois suivants l'initialisation, le Titulaire acquiert les connaissances nécessaires à l'exécution des prestations qui sont attendues de lui. Pour ce faire, il exécute en journée, la nuit et le week-end tout ou partie des prestations d'exploitation en présence et sous le contrôle de l'ESI exploitant Helios.

- **Phase de vérification de montée en compétences (90 jours calendaires) – Helios -**

Durant la phase de vérification de montée en compétences, le Titulaire exécute, dans les mêmes conditions et selon les mêmes horaires (nuit, matinée et week-end) que ceux qui lui sont imposés pendant l'exécution du marché, les prestations d'administration des opérations, des infrastructures et des applications. Cette phase permet d'assurer l'autonomie du Titulaire.

A la fin de la phase de prise de connaissance, le Titulaire exécute la totalité des prestations sous sa responsabilité. L'ESI reste un point d'escalade pour le Titulaire en cas de nécessité.

Le Titulaire réalise les plans de montée en compétences de ses collaborateurs et rend compte de son avancement à l'ESI sur une base de bilan bimensuel.

A la fin de chacune des phases, le Titulaire présentera à l'ESI un procès-verbal des prestations fournies pour validation de la phase précédente.

Le Titulaire doit fournir, dans son offre de prestations, un dossier de présentation organisationnel et fonctionnel des équipes mises en place dans le cadre du marché. Outre un organigramme détaillé des équipes en place, le Titulaire devra communiquer la répartition par métier sur une semaine type de prestation.

Durée d'exécution

La durée de réalisation de cette sous-prestation est de six (6) mois et quinze (15) jours maximums à compter de la notification du bon de commande.

Lieu d'exécution

Cette prestation s'exécute sur site en Île-de-France.

5.1.2 UO SP1.2 – Prise de connaissance Chorus -

Code de l'Unité d'Oeuvre (UO)

SP1.2 - Prise de connaissance - Chorus	F_PRCO-Chorus	3,5 mois	La prestation peut être commandée une seule fois, par bon de commande, dès notification du marché. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord cadre
--	---------------	----------	--

Objectif(s)

Cette prestation consiste à permettre l'appropriation par les équipes du Titulaire des architectures techniques, processus et modes opératoires du SI à considérer.

L'expérience et les compétences des équipes du Titulaire sur l'administration des opérations, des applications et du système d'échange forment des prérequis.

Pour atteindre les objectifs de qualité de service, les équipes d'administration et d'exploitation du Titulaire doivent avoir à l'issue de la phase d'initialisation, une connaissance suffisante des domaines suivants dans le contexte :

- Enjeux métiers de l'application prise en infogérance et services métiers rendus aux utilisateurs ;
- Architectures techniques de production, préproduction, secours, formation, support et intégration technique ;
- Procédures et modes opératoires d'exploitation ;
- Organisation et fonctionnement des équipes d'exploitation ;
- Organisation du dispositif d'amélioration continue ;
- Plans de production (quotidien, hebdomadaire, mensuel, annuel) ;
- Contrat de service d'exploitation ;
- Niveaux de services et indicateurs de mesure du niveau de service.

Cette liste de thèmes peut être complétée par le Titulaire

Prérequis fournis par l'ESI

L'ESI fournit la même documentation que pour la sous-prestation précédente.

Livrable(s) attendu(s)

La liste ci-dessous décrit les livrables à fournir par le Titulaire, auxquels peuvent s'ajouter des livrables complémentaires sur lesquels le Titulaire s'engage dans son offre pour garantir le service attendu.

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Plan de montée en compétence des collaborateurs	Mise à jour bimensuelle	Catégorie 2
Procès-verbaux de validation des phases 1 à 2	A J+5 ouverts suivant la fin de la phase	Catégorie 1
Dossier de présentation organisationnel et fonctionnel des équipes mises en place dans le cadre du marché	A J+5 ouverts suivant la réception du bon de commande par le titulaire T0 (début de la prestation) + 1 mois	Catégorie 1
Indicateurs de pilotage	Mensuel. Mis à disposition en début de mois + 5 jours ouverts	Catégorie 1

Engagement de service

Les indicateurs applicables à cette prestation, basés sur les livrables demandés, sont mis en œuvre dès le premier mois et peuvent faire l'objet de pénalités (Cf CCAP).

Activités et tâches à réaliser

- **Phase d'initialisation (15 jours calendaires)**

L'attendu est identique à celui de la sous-prestation précédente.

- **Phase de monitorat et de vérification de montée en compétences (120 jours calendaires)**

Durant la phase de monitorat et de vérification de montée en compétences, qui couvre les 3 premiers mois suivants l'initialisation, le Titulaire acquiert les connaissances nécessaires à l'exécution des prestations qui sont attendues de lui. Pour ce faire, il exécute en journée, la nuit et le week-end, dans les mêmes conditions et selon les mêmes horaires d'abord partiellement puis totalement des prestations d'exploitation en présence et sous le contrôle du Titulaire actuel. Cette phase permet d'assurer l'autonomie du Titulaire.

A la fin de la phase de prise de connaissance, le Titulaire exécute la totalité des prestations sous sa responsabilité. L'ESI reste un point d'escalade pour le Titulaire en cas de nécessité.

Le Titulaire réalise les plans de montée en compétences de ses collaborateurs et rend compte de son avancement à l'ESI sur une base de bilan bimensuel.

A la fin de chacune des phases, le Titulaire présentera à l'ESI un procès-verbal des prestations fournies pour validation de la phase précédente.

Le Titulaire doit fournir, dans son offre de prestations, un dossier de présentation organisationnel et fonctionnel des équipes mises en place dans le cadre du marché. Outre un organigramme détaillé des équipes en place, le Titulaire devra communiquer la répartition par métier sur une semaine type de prestation.

Durée d'exécution

La durée de réalisation de cette sous-prestation est de 120 jours et quinze (15) jours calendaires maximums à compter de la notification du bon de commande.

Lieu d'exécution

Cette prestation s'exécute sur site en Île-de-France.

5.2 P2 – Assistance à l'exploitation en HNO de Chorus

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P2 - Assistance à l'exploitation en HNO de Chorus	F_EXP-SAP	1 an	La prestation est commandée une première fois à la suite de la prestation prise de connaissances, F-PRCO-Chorus.
	F_EXP6M-SAP	6 mois	La commande est renouvelée successivement jusqu'à la fin de la durée d'exécution de l'accord cadre.
	F_EXP3M-SAP	3 mois	Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire.

Objectif(s)

Cette prestation consiste à apporter une assistance à l'exploitation en heures non ouvrées de la partie SAP de Chorus.

Cette prestation concerne les activités d'exploitation, et couvre toutes les activités nécessaires au bon fonctionnement fonctionnel, technique et à l'atteinte des niveaux de services exigés du Titulaire.

Le Titulaire respecte les processus mis en œuvre sur l'exploitation, en intégrant les modes de fonctionnement propres à la DGFIP et ses partenaires.

Les activités du Titulaire s'exercent sur le site indiqué à la commande. Les moyens matériels et logiciels fournis par l'administration y seront également précisés. Aucune connexion à distance aux infrastructures ne sera autorisée depuis des locaux externes à ceux de l'Administration.

Une variation technique et/ou une augmentation du périmètre applicatif pouvant représenter jusqu'à 10% du périmètre cible telle que décrite dans le présent CCTP sont réputées couvertes par la prestation correspondante.

Profil(s) attendu(s)

Professionnels du numérique sur les métiers listés ci-après :

- Administrateur des opérations
- Administrateur réseau, sécurité
- Administrateur base de données
- Administrateur SAP et applications Web
- Administrateur système d'échange et plateforme API
- Administrateur système
- Pilote d'exploitation
- Correspondant Sécurité
- Correspondant Qualité

Livable(s) attendu(s)

La liste ci-dessous décrit les livrables à fournir par le Titulaire, auxquels peuvent s'ajouter des livrables complémentaires sur lesquels le Titulaire s'engage dans son offre pour garantir le service attendu.

1. Administration des opérations, des infrastructures système et réseau et des applications du système d'échange

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Rapport de vacation (passage des consignes)	Quotidien	Catégorie 2
Fiches incidents complètes et prises en charge	Suivant les indicateurs de niveaux de services	Catégorie 1
Demande de changement et de travaux à jour	Suivant les indicateurs de niveaux de services	Catégorie 1

2. Pilotage de la prestation

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Suivi d'activité hebdomadaire par équipe	Hebdomadaire, le 1er jour ouvré suivant le dimanche, avant 10h	Catégorie 1
Proposition d'un Rapport de production	Quotidien à l'horaire précisé à la commande de l'UO	Catégorie 1
Compte rendu de qualification	7 jours ouvrés après la fin des qualifications	Catégorie 1
Proposition d'un Post-mortem d'incidents près chaque incident bloquant	Diffusé 48 heures après la résolution de l'incident ou la mise en œuvre d'une solution de contournement	Catégorie 1
Proposition d'un Plan d'amélioration continue	Mensuel avant 14h le 7ème jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
CR réunions	48 heures après la réunion organisée par le Titulaire	Catégorie 1
Bilan de l'exercice de bascule	Selon calendrier	Catégorie 1
Référentiel documentaire à jour	48h après validation	Catégorie 1
Modes opératoires à jour	48h après validation	Catégorie 1
Retour d'expérience (REX) de Mise en	Dans les 15 jours suivant	Catégorie 1

Production avec plan d'action d'amélioration.	la mise en production	
Plan de management projet	A T0 + 3 mois puis mise à jour trimestrielle	Catégorie 2
Dossier de sécurité	A T0 + 3 mois puis mise à jour semestrielle	Catégorie 2
Tableau de bord des exigences de Sécurité	Mensuel avant 14h le 3ème jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
Tableau de bord du contrat de service	Mensuel avant 14h le 3ème jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
Bilan d'activité	Mensuel	Catégorie 1
Dossier de pilotage (comportant une proposition d'ordre du jour pour le comité, les différents tableaux de bord de pilotage, la liste des points à arbitrer, ainsi que des notes d'explications ou d'informations sur les mesures correctives proposées)	Mensuel	Catégorie 1
Tableau de suivi des ressources	Mensuel	Catégorie 1
Plan de réversibilité à jour	Semestriel	Catégorie 2
Matrice de compétences	Semestriel, et à chaque arrivée ou départ d'un intervenant	Catégorie 1

Engagement de service

Les indicateurs applicables à cette prestation, basés sur les livrables demandés, sont mis en œuvre dès le premier mois et peuvent faire l'objet de pénalités (Cf CCAP).

Activités et tâches à réaliser

1. Administration des opérations

Le Titulaire assure l'administration des opérations et veille au bon fonctionnement du service : de 19h30 à 07h30 les jours ouvrés, du vendredi 19h30 au lundi 07h30, ainsi que de 0h à minuit les jours fériés.

Des périodes de recouvrement de 30 minutes le matin et le soir des jours ouvrés doivent être assurées, afin de permettre la prise de poste en début et fin des plages horaires indiquées précédemment. Ces plages sont intégrées dans les horaires donnés supra.

En fonction de la nature des travaux exceptionnels à réaliser, une période de recouvrement de 30 minutes est susceptible d'être exigée entre la fin des travaux récurrents et le démarrage des travaux exceptionnels lorsqu'ils sont assurés par la personne publique.

Le Titulaire réalise les actions suivantes pour ce poste :

- **Actions de maintien en conditions opérationnelles et en conditions de sécurité des composants de l'application prise en infogérance**
 - Interroger et analyser les alertes qui arrivent au travers des outils de supervision ;
 - Superviser les plans de production (cycle quotidien, hebdomadaire, mensuel et annuel) ;
 - Détecter et diagnostiquer les incidents d'exploitation ;
 - Résoudre les incidents relevant des compétences des équipes d'administration des opérations ;
 - Superviser les systèmes techniques et applicatifs ;
 - Contribuer aux processus d'escalade (notamment, cellule de crise, ouverture de cas auprès des éditeurs et constructeurs, etc.) ;
 - Participer aux interventions techniques ;
 - Participer à la construction et alimenter le reporting opérationnel.
- **Actions d'exécution des demandes de travaux**
 - Exécuter les consignes permanentes et exceptionnelles ;
 - Participer aux changements initialisés par l'ESI ;
 - Traiter des demandes de travaux ;
 - Réaliser les travaux préparatoires et les mises en production des travaux ;
 - Participer aux travaux de fin de gestion.
- **Actions d'amélioration continue**
 - Proposer toute amélioration de procédures incomplètes ou manquantes ;
 - Être force de proposition pour améliorer la qualité et la productivité du service ;
 - Contribuer à l'amélioration et à l'évolution des processus et modes opératoires ;
 - Mettre à jour le dossier d'exploitation.
- **Actions de reporting**
 - Enregistrer les incidents qui surviennent dans l'outil de gestion des incidents mis à la disposition par le SI Chorus ;
 - Qualifier et établir un diagnostic pour chaque incident ;
 - Enregistrer les actions de supervision dans le rapport de vacation ;
 - Présenter le rapport de vacation aux équipes de la personne publique le matin entre 7h00 et 7h30 ;
 - Réceptionner le rapport de vacation des équipes de la personne publique le soir entre 19h30 et 20h00 ;
 - Produire les comptes rendus de mise en production ;
 - Produire les rapports des réunions organisées par le Titulaire.

2. Administration des infrastructures système et réseau, des applications du système d'échange

Le Titulaire assure l'administration des système et réseau, des applications du

système d'échange et veille au bon fonctionnement du service.

- **Sur site :**
 - Sur une plage horaire pouvant aller de 06h00 à 20h00 les jours ouvrés. Il est admis qu'un après-midi par semaine ne soit pas couvert si cela permet de rationaliser le dispositif (actuellement le lundi après-midi n'est pas couvert).
 - Le samedi de 14 heures à 21 heures. Ce créneau de week-end d'une durée de 7h est susceptible d'être déplacé en fonction des besoins sur les horaires de livraisons applicatives et/ou techniques.
- **Sous la forme de mise en astreinte téléphonique** avec capacité d'intervention, à distance dans l'heure, ou sur site dans les 2 heures, au plus en cas d'incident nécessitant une expertise dédiée :
 - De 20 heures à 6 heures les jours ouvrés ;
 - Le vendredi de 20 heures au lundi 6 heures ;
 - De 0 heure à minuit les jours fériés.

Aucune période de recouvrement n'est prévue avec les administrateurs des infrastructures et des applications de la personne publique le matin des jours ouvrés. En revanche, un rapport de vacation pourra être demandé entre 13h30 et 14 heures pour chacun des métiers concernés.

En fonction de la nature des travaux exceptionnels à réaliser, une période de recouvrement de 30 minutes est susceptible d'être exigée entre la fin des travaux récurrents et le démarrage des travaux exceptionnels lorsqu'ils sont pris en charge par la personne publique.

Le Titulaire réalise les actions suivantes pour ce poste :

- **Actions de maintien en conditions opérationnelles et en conditions de sécurité des composants de l'application prise en infogérance**
 - Interroger et analyser les alertes qui arrivent au travers des outils de supervision ;
 - Détecter et diagnostiquer les incidents d'exploitation ;
 - Résoudre les incidents relevant des compétences des équipes d'exploitation ;
 - Superviser les systèmes techniques et applicatifs ;
 - Administrer les systèmes techniques et applicatifs ;
 - Contribuer aux processus d'escalade (notamment, cellule de crise, ouverture de cas auprès des éditeurs et constructeurs, etc.) ;
 - Participer à la coordination des interventions techniques ;
- **Actions d'exécution des demandes de travaux**
 - Exécuter les consignes permanentes et exceptionnelles ;
 - Participer aux changements initialisés par la personne publique ;
 - Traiter des demandes de travaux ;
 - Qualifier les changements qui lui seront confiés ; l'ESI se réservant la possibilité de qualifier à nouveau ces travaux ;
 - Réaliser les travaux préparatoires et les mises en production des travaux.
- **Actions d'amélioration continue**
 - Proposer toute amélioration de procédures incomplètes ou manquantes ;

- Être force de proposition pour améliorer la qualité et la productivité du service ;
 - Contribuer à l'amélioration et à l'évolution des processus et modes opératoires ;
 - Mettre à jour le dossier d'exploitation ;
 - Participer aux tests du Plan de Reprise sur Activité (PRA) et du Plan de Continuité de Services (PCS) ;
 - Produire un retour d'expérience (REX) de Mise en Production avec plan d'actions d'amélioration.
- **Actions de reporting**
 - Enregistrer les incidents qui surviennent dans l'outil de gestion des incidents mis à la disposition par la DGFIP ;
 - Qualifier et établir un diagnostic pour chaque incident ;
 - Enregistrer les actions de supervision dans le rapport de vacation ;
 - Participer au rapport de vacation entre 13h30 et 14h00 ;
 - Produire un compte rendu de qualification et de mise en production.

3. Pilotage de la prestation

Le pilotage s'inscrit dans les actions transverses de pilotage, de management de la qualité et de la sécurité et de support technique communes à l'ensemble des prestations couvertes par le présent marché.

Il s'agit de :

- Satisfaire à l'obligation de résultats assortie au présent marché ;
- Être une force de proposition au service de la DGFIP pour améliorer l'exploitation.

Le pilotage sera présent sur site ou disponible par téléphone les jours ouvrés de 9 heures à 18 heures. La charge des activités de pilotage pour les unités d'œuvre relatives aux compléments d'exploitation du SI Chorus est estimée à 0,5 ETP.

Une astreinte managériale doit être organisée sur les autres plages horaires.

Le Titulaire réalise les actions suivantes pour ce poste :

- **Action de pilotage de projet**
 - Compléter, décrire, planifier et piloter les tâches de chaque membre de l'équipe du Titulaire ;
 - Préparer, participer et suivre les décisions des différents comités de pilotage communs avec la DGFIP ou interne et en rendre compte ;
 - Recueillir les indicateurs et instruire les tableaux de bord à adresser à la DGFIP ;
 - Compléter les fournitures et actions de la DGFIP telles que stipulées dans le présent marché ;
 - Améliorer la productivité des activités de supervision au cours de l'exécution du marché ;
 - Participer au pilotage de l'escalade sur incident notamment par le suivi d'intervention de ses équipes dans le cadre d'une cellule de crise ;
- **Action d'assurance et contrôle qualité**
 - Mettre à jour les dispositions qualité et conduire les revues régulières ;

- Mesurer les indicateurs qualité et les niveaux de service, informer et mettre en œuvre les mesures correctives éventuelles ;
 - Respecter les niveaux de service suivant les valeurs contractuelles définies ;
 - Améliorer la qualité, la fiabilité, la sécurité du système d'information ;
 - Procéder aux différents tests ou contrôle en vue de l'homologation des résultats avant leur livraison à la DGFIP ;
 - Garantir la réversibilité des prestations de supervision.
- **Action de veille technologique et de conseil**
 - Proposer à la DGFIP des solutions techniques portant sur l'optimisation du dispositif d'exploitation ;
 - Faire participer les membres de l'équipe du prestataire à la formation aux outils d'administration dispensée par la DGFIP.

Le Titulaire met en œuvre les tableaux de bord de pilotage regroupant les indicateurs et les éléments d'accompagnement nécessaires à leur exploitation (définition des indicateurs, mode de calcul, valeur attendue, valeur mesurée, commentaire et plan d'action en cas de valeur anormale). Ces tableaux de bord regroupent un ensemble d'indicateurs pris dans le portefeuille de services existants déclinés en deux (2) grandes catégories :

- Indicateurs de réversibilité et de prise de connaissance ;
- Indicateurs de mesures de l'activité et de la qualité de service du Titulaire.

La présentation des tableaux de bord de pilotage doit répondre à minima aux critères suivants :

- être adaptée au contour et à la fréquence requis par le comité qui les étudie ;
- être synthétique et favoriser une lecture rapide orientée vers la prise de décisions, en mettant en avant les écarts par rapport aux engagements initiaux. Contenir plus de graphiques que de tableaux chiffrés, visualisant les tendances et mettant en avant les projections faites pour éclairer l'avenir ;
- être hiérarchisée, avec un niveau général (synthèse) et un niveau de détail, pour investigation s'il y a lieu.

Le Titulaire met également en œuvre les outils permettant de calculer les indicateurs de niveaux de service et les indicateurs de pilotage ainsi que tout élément quantitatif du suivi de l'activité. Ces outils doivent être liés à celui utilisé par la personne publique et sont accessibles par elle.

Le Titulaire alimente chacun des outils de pilotage de la prestation lui permettant d'assurer notamment le suivi de l'activité courante, des niveaux de service, des actions, des plannings, des jalons, des risques et des livrables.

- Le suivi de l'activité concerne l'ensemble des prestations du marché. Il est mis en œuvre au minimum par poste.
- Les actions sont des tâches convenues entre le Titulaire et l'ESI au cours des réunions de pilotage opérationnel afin de mener à bien les prestations et de respecter les engagements de service. Les réunions de pilotage opérationnel

sont l'occasion d'évoquer le niveau de réalisation de chacune de ces actions, les ressources qu'elles mobilisent, leurs éventuelles évolutions et leurs impacts (sur le planning, la charge, les niveaux de service, etc.).

- Par planning, l'ESI fait référence à la planification à l'échelle de la semaine et du mois des activités qui doivent être menées par le Titulaire pour les prestations récurrentes et trimestrielles, semestrielles ou annuelles pour les autres.
- Par jalon, l'ESI entend les dates fermes qui auront été validées au cours des réunions de pilotage et que le Titulaire devra respecter au titre de ses engagements de service. A tout jalon est associé un responsable, un niveau de suivi (poste, unité d'œuvre, marché) et les impacts prévus en cas de décalage.
- Le suivi des risques a pour objectif d'informer l'ESI des événements qui pourraient modifier la capacité du Titulaire à respecter les niveaux de service attendus ou les engagements qu'il a pris. Il a également pour but de permettre la définition des plans d'actions permettant de prévenir ou réduire l'apparition de ces risques.
- Le suivi des incidents de sécurité a pour objectif d'informer l'ESI des événements qui portent gravement atteinte à l'intégrité et à la confidentialité des données de l'application en infogérance, que ces événements soient des incidents de production, ou tout autre événement relatif au périmètre du Titulaire et à ses personnels.
- Le suivi des livrables tient compte a minima du périmètre des livrables, de leur contenu, des rédacteurs, du statut à date, des dates de livraison et du circuit de validation. A la demande l'ESI, le Titulaire peut rapprocher les livrables des plannings, des jalons et des actions pour expliquer leurs charges, leurs niveaux de réalisation et leurs éventuels décalages.
- Le suivi des temps est un relevé de la charge passée par profil sur chaque activité. L'ESI valide la granularité.
- La DGFIP se réserve le droit de réaliser des audits des outils et des données d'entrées à tout moment.

Le Titulaire informe également l'ESI de l'évolution de ses ressources :

- Les Entrées / Sorties des ressources, y compris les prévisions associées pour le mois à venir ;

Les moyens globaux affectés par le Titulaire sur les 12 mois à venir pour mener les tâches récurrentes.

5.3 P3 – Assistance à l'exploitation en HNO de Helios

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P3 - Assistance à l'exploitation en HNO de Helios	F_EXP-Unix	1 an	La prestation est commandée une première fois à la suite de la prestation prise de connaissances, F-PRCO-Hélios. La commande est renouvelée successivement jusqu'à la fin de la durée d'exécution de l'accord cadre. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire.
	F_EXP6M-Unix	6 mois	
	F_EXP3M-Unix	3 mois	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à apporter une assistance à l'exploitation en heures non ouvrées sur le SI Helios.

Cette prestation concerne les activités d'exploitation, et couvre toutes les activités nécessaires au bon fonctionnement fonctionnel, technique et à l'atteinte des niveaux de services exigés du Titulaire.

Le Titulaire respecte les processus mis en œuvre sur l'exploitation, en intégrant les modes de fonctionnement propres à la DGFIP et ses partenaires.

Les activités du Titulaire s'exercent sur le site indiqué à la commande. Les moyens matériels et logiciels fournis par l'administration y seront également précisés. Une connexion à distance peut être nécessaire pour les travaux d'astreinte.

Une variation technique et/ou une augmentation du périmètre applicatif pouvant représenter jusqu'à 10% du périmètre cible telle que décrite dans le présent CCTP sont réputées couvertes par la prestation correspondante.

Profil(s) attendu(s)

Professionnels du numérique sur les métiers listés ci-après :

- **Administrateur des opérations**
- **Administrateur base de données**
- **Administrateur système d'échange**

Livable(s) attendu(s)

La liste ci-dessous décrit les livrables à fournir par le Titulaire, auxquels peuvent s'ajouter des livrables complémentaires sur lesquels le Titulaire s'engage dans son offre pour garantir le service attendu.

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Rapport de vacation (passage des consignes)	Quotidien	Catégorie 2
Fiches incidents complètes et prises en charge	Suivant les indicateurs de niveaux de services	Catégorie 1

Demande de changement et de travaux à jour	Suivant les indicateurs de niveaux de services	Catégorie 1
--	--	-------------

Activités et tâches à réaliser

1. Administration des opérations

Le Titulaire exploite le bon fonctionnement du service

- **Sur site** : Du lundi au vendredi de 07h00 à 20h00
- **Sous la forme de mise en astreinte téléphonique** avec capacité d'intervention principalement à distance mais avec possibilité d'intervention éventuelle sur le site en cas d'incident nécessitant une expertise dédiée :
 - De 20h00 à 07h00 les jours ouvrés ;
 - Le vendredi 20h00 au lundi 07h00 ;

Des périodes de recouvrement de 30 minutes le matin et le soir des jours ouvrés doivent être assurées, afin de permettre la prise de poste en début et fin des plages horaires indiquées précédemment. Ces plages sont intégrées dans les horaires donnés supra. Un rapport de vacation doit être organisé entre 13h30 et 14 heures pour chacun des métiers concernés.

En fonction de la nature des travaux exceptionnels à réaliser, une période de recouvrement de 30 minutes est susceptible d'être exigée entre la fin des travaux récurrents et le démarrage des travaux exceptionnels lorsqu'ils sont assurés par la personne publique.

Le Titulaire réalise les actions suivantes pour ce premier poste :

- **Actions de maintien en conditions opérationnelles et en conditions de sécurité des composants de l'application prise en infogérance**
 - Interroger et analyser les alertes qui arrivent au travers des outils de supervision ;
 - Superviser les plans de production (cycle quotidien, hebdomadaire, mensuel et annuel) ;
 - Détecter et diagnostiquer les incidents d'exploitation ;
 - Résoudre les incidents relevant des compétences des équipes d'administration des opérations ;
 - Superviser les systèmes techniques et applicatifs ;
 - Contribuer aux processus d'escalade (notamment, cellule de crise, ouverture de cas auprès des éditeurs et constructeurs, etc.) ;
 - Participer aux interventions techniques ;
 - Participer à la construction et alimenter le reporting opérationnel.
- **Actions d'exécutions des demandes de travaux**
 - Exécuter les consignes permanentes et exceptionnelles ;
 - Participer aux changements initialisés par la DGFIP ;
 - Traiter des demandes de travaux ;
 - Réaliser les travaux préparatoires et les mises en production des travaux ;
 - Participer aux travaux de fin d'exercice annuel.
- **Actions d'amélioration continue**

- Proposer toute amélioration de procédures incomplètes ou manquantes ;
- Être force de proposition pour améliorer la qualité et la productivité du service ;
- Contribuer à l'amélioration et à l'évolution des processus et modes opératoires ;
- Mettre à jour le dossier d'exploitation.
- **Actions de reporting**
 - Enregistrer les incidents qui surviennent dans l'outil de gestion des incidents mis à la disposition par la DGFIP ;
 - Qualifier et établir un diagnostic pour chaque incident ;
 - Enregistrer les actions de supervision dans le rapport de vacation ;
 - Présenter le rapport de vacation aux équipes de la personne publique le matin entre 7h00 et 7h30 ;
 - Réceptionner le rapport de vacation des équipes de la personne publique le soir entre 19h30 et 20h00 ;
 - Produire les comptes rendus de mise en production ;
 - Produire les rapports des réunions organisées par le Titulaire.

2. Administration des infrastructures et des applications

Le Titulaire exploite le bon fonctionnement du service

- **Sur site** : Du lundi au vendredi de 07h00 à 20h00
- **Sous la forme de mise en astreinte téléphonique** avec capacité d'intervention principalement à distance mais avec possibilité d'intervention éventuelle sur le site en cas d'incident nécessitant une expertise dédiée :
 - De 20h00 à 07h00 les jours ouvrés ;
 - Le vendredi 20h00 au lundi 07h00 ;

Un rapport de vacation doit être organisé selon l'amplitude horaire retenue à la commande pour chacun des métiers concernés.

En fonction de la nature des travaux exceptionnels à réaliser, une période de recouvrement de 30 minutes est susceptible d'être exigée entre la fin des travaux récurrents et le démarrage des travaux exceptionnels lorsqu'ils sont pris en charge par la personne publique.

Le Titulaire réalise les actions suivantes pour ce deuxième poste :

- **Actions de maintien en conditions opérationnelles et en conditions de sécurité des composants de l'application prise en infogérance**
 - Interroger et analyser les alertes qui arrivent au travers des outils de supervision ;
 - Détecter et diagnostiquer les incidents d'exploitation ;
 - Résoudre les incidents relevant des compétences des équipes d'exploitation ;
 - Superviser les systèmes techniques et applicatifs ;
 - Administrer les systèmes techniques et applicatifs ;
 - Contribuer aux processus d'escalade (notamment, cellule de crise, ouverture de cas auprès des éditeurs et constructeurs, etc.) ;
 - Participer à la coordination des interventions techniques ;
- **Actions d'exécution des demandes de travaux**

- Exécuter les consignes permanentes et exceptionnelles ;
- Participer aux changements initialisés par la personne publique ;
- Traiter des demandes de travaux ;
- Qualifier les changements qui lui seront confiés ; l'ESI se réservant la possibilité de qualifier à nouveau ces travaux ;
- Réaliser les travaux préparatoires et les mises en production des travaux.
- **Actions d'amélioration continue**
 - Proposer toute amélioration de procédures incomplètes ou manquantes ;
 - Être force de proposition pour améliorer la qualité et la productivité du service ;
 - Contribuer à l'amélioration et à l'évolution des processus et modes opératoires ;
 - Mettre à jour le dossier d'exploitation ;
 - Participer aux tests du Plan de Reprise sur Activité (PRA) et du Plan de Continuité de Services (PCS) ;
 - Produire un retour d'expérience (REX) de Mise en Production avec plan d'actions d'amélioration.
- **Actions de reporting**
 - Enregistrer les incidents qui surviennent dans l'outil de gestion des incidents mis à la disposition par la DGFIP ;
 - Qualifier et établir un diagnostic pour chaque incident ;
 - Enregistrer les actions de supervision dans le rapport de vacation ;
 - Participer au rapport de vacation entre 13h30 et 14h00 ;
 - Produire un compte rendu de qualification et de mise en production.

3. Administration des opérations

Le Titulaire exploite le bon fonctionnement du service

- **Sur site** : Du lundi au vendredi de 07h00 à 20h00
- **Sous la forme de mise en astreinte téléphonique** avec capacité d'intervention principalement à distance mais avec possibilité d'intervention éventuelle sur le site en cas d'incident nécessitant une expertise dédiée :
 - De 20h00 à 07h00 les jours ouvrés ;
 - Le vendredi 20h00 au lundi 07h00 ;

Des périodes de recouvrement de 30 minutes le matin et le soir des jours ouvrés doivent être assurées, afin de permettre la prise de poste en début et fin des plages horaires indiquées précédemment. Ces plages sont intégrées dans les horaires donnés supra. Un rapport de vacation doit être organisé entre 13h30 et 14 heures pour chacun des métiers concernés.

En fonction de la nature des travaux exceptionnels à réaliser, une période de recouvrement de 30 minutes est susceptible d'être exigée entre la fin des travaux récurrents et le démarrage des travaux exceptionnels lorsqu'ils sont assurés par la personne publique.

Le Titulaire réalise les actions suivantes pour ce poste :

- **Actions de maintien en conditions opérationnelles et en conditions de sécurité des composants de l'application prise en infogérance**

- Interroger et analyser les alertes qui arrivent au travers des outils de supervision ;
 - Superviser les plans de production (cycle quotidien, hebdomadaire, mensuel et annuel) ;
 - Détecter et diagnostiquer les incidents d'exploitation ;
 - Résoudre les incidents relevant des compétences des équipes d'administration des opérations ;
 - Superviser les systèmes techniques et applicatifs ;
 - Contribuer aux processus d'escalade (notamment, cellule de crise, ouverture de cas auprès des éditeurs et constructeurs, etc.) ;
 - Participer aux interventions techniques ;
 - Participer à la construction et alimenter le reporting opérationnel.
- **Actions d'exécutions des demandes de travaux**
 - Exécuter les consignes permanentes et exceptionnelles ;
 - Participer aux changements initialisés par la DGFIP ;
 - Traiter des demandes de travaux ;
 - Réaliser les travaux préparatoires et les mises en production des travaux ;
 - Participer aux travaux de fin d'exercice annuel.
- **Actions d'amélioration continue**
 - Proposer toute amélioration de procédures incomplètes ou manquantes ;
 - Être force de proposition pour améliorer la qualité et la productivité du service ;
 - Contribuer à l'amélioration et à l'évolution des processus et modes opératoires ;
 - Mettre à jour le dossier d'exploitation.
- **Actions de reporting**
 - Enregistrer les incidents qui surviennent dans l'outil de gestion des incidents mis à la disposition par la DGFIP ;
 - Qualifier et établir un diagnostic pour chaque incident ;
 - Enregistrer les actions de supervision dans le rapport de vacation ;
 - Présenter le rapport de vacation aux équipes de la personne publique le matin entre 7h00 et 7h30 ;
 - Réceptionner le rapport de vacation des équipes de la personne publique le soir entre 19h30 et 20h00 ;
 - Produire les comptes rendus de mise en production ;
 - Produire les rapports des réunions organisées par le Titulaire.

4. Administration des infrastructures et des applications

Le Titulaire exploite le bon fonctionnement du service

- **Sur site** : Du lundi au vendredi de 07h00 à 20h00
- **Sous la forme de mise en astreinte téléphonique** avec capacité d'intervention principalement à distance mais avec possibilité d'intervention éventuelle sur le site en cas d'incident nécessitant une expertise dédiée :
 - De 20h00 à 07h00 les jours ouvrés ;
 - Le vendredi 20h00 au lundi 07h00 ;

Un rapport de vacation doit être organisé selon l'amplitude horaire retenue à la commande pour chacun des métiers concernés.

En fonction de la nature des travaux exceptionnels à réaliser, une période de recouvrement de 30 minutes est susceptible d'être exigée entre la fin des travaux récurrents et le démarrage des travaux exceptionnels lorsqu'ils sont pris en charge par la personne publique.

Le Titulaire réalise les actions suivantes pour ce poste :

- **Actions de maintien en conditions opérationnelles et en conditions de sécurité des composants de l'application prise en infogérance**
 - Interroger et analyser les alertes qui arrivent au travers des outils de supervision ;
 - Détecter et diagnostiquer les incidents d'exploitation ;
 - Résoudre les incidents relevant des compétences des équipes d'exploitation ;
 - Superviser les systèmes techniques et applicatifs ;
 - Administrer les systèmes techniques et applicatifs ;
 - Contribuer aux processus d'escalade (notamment, cellule de crise, ouverture de cas auprès des éditeurs et constructeurs, etc.) ;
 - Participer à la coordination des interventions techniques ;
- **Actions d'exécution des demandes de travaux**
 - Exécuter les consignes permanentes et exceptionnelles ;
 - Participer aux changements initialisés par la personne publique ;
 - Traiter des demandes de travaux ;
 - Qualifier les changements qui lui seront confiés ; l'ESI se réservant la possibilité de qualifier à nouveau ces travaux ;
 - Réaliser les travaux préparatoires et les mises en production des travaux.
- **Actions d'amélioration continue**
 - Proposer toute amélioration de procédures incomplètes ou manquantes ;
 - Être force de proposition pour améliorer la qualité et la productivité du service ;
 - Contribuer à l'amélioration et à l'évolution des processus et modes opératoires ;
 - Mettre à jour le dossier d'exploitation ;
 - Participer aux tests du Plan de Reprise sur Activité (PRA) et du Plan de Continuité de Services (PCS) ;
 - Produire un retour d'expérience (REX) de Mise en Production avec plan d'actions d'amélioration.
- **Actions de reporting**
 - Enregistrer les incidents qui surviennent dans l'outil de gestion des incidents mis à la disposition par la DGFIP ;
 - Qualifier et établir un diagnostic pour chaque incident ;
 - Enregistrer les actions de supervision dans le rapport de vacation ;
 - Participer au rapport de vacation entre 13h30 et 14h00 ;
 - Produire un compte rendu de qualification et de mise en production.

5.4 P4- PRESTATIONS ATTENDUES EN MATIERE DE REVERSIBILITE

La prestation P4 est composée des sous-prestations suivantes :

P4 - Réversibilité	SP4.1 - Réversibilité - Helios	F_REVSO-Helios	3 mois	La prestation peut être commandée une seule fois, par bon de commande, en fin de marché. Le prix de prestation est défini par la grille de prix du titulaire.
	SP1.2 - Réversibilité - Chorus	F_REVSO-Chorus	3 mois	

5.4.1 UO SP4.1 – Réversibilité Helios

Code de l'Unité d'Oeuvre (UO)

SP4.1 - Réversibilité - Helios	F_REVSO-Helios	3 mois	La prestation peut être commandée une seule fois, par bon de commande, en fin de marché. Le prix de prestation est défini par la grille de prix du titulaire.
--------------------------------	----------------	--------	--

Objectif(s)

Cette sous-prestation consiste à organiser et réaliser un transfert de responsabilité du Titulaire vers l'ESI ou vers tout autre partenaire désigné par l'ESI sur l'exploitation du SI Helios.

Cette phase de réversibilité a pour but de :

- transmettre l'ensemble des moyens, informations et connaissances nécessaires à l'exploitation ;
- garantir la reprise de l'ensemble des prestations délivrées au titre du marché, dans le respect des engagements de qualité de service, sans dégradation et sans discontinuité de service.

Livable(s) attendu(s)

La liste ci-dessous décrit les livrables à fournir par le Titulaire, auxquels peuvent s'ajouter des livrables complémentaires sur lesquels le Titulaire s'engage dans son offre pour garantir le service attendu.

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Plan de réversibilité à jour	15 jours au plus tard après la date de déclenchement de la réversibilité	Catégorie 1
Documentations techniques et applicatives à jour	Tous les 15 jours à partir de la date de déclenchement de la réversibilité	Catégorie 2

Inventaire des demandes en cours (incidents, questions, demandes d'information, demande d'évolution, etc.)	Tous les 15 jours à partir de la date de déclenchement de la réversibilité	Catégorie 2
Inventaire des matériels et/ou logiciels transférés au Titulaire par l'ESI ou tout autre partenaire désigné par l'ESI	15 jours au plus tard après la date de déclenchement de la réversibilité	Catégorie 1
Plan de transfert de compétence et descriptif des sessions de formation	Tous les 15 jours à partir de la date de déclenchement de la réversibilité	Catégorie 2
Documents à jour fournis lors des sessions de transferts de compétence	Tous les 15 jours à partir de la date de déclenchement de la réversibilité	Catégorie 2
Compte-rendu de réversibilité	Hebdomadaire	Catégorie 2

La personne publique pourra demander une mise à jour annuelle du plan de réversibilité.

Activités et tâches à réaliser

La DGFIP déclenche le processus de réversibilité en avisant le Titulaire. L'avis est communiqué au Titulaire au minimum un (1) mois avant le démarrage du processus de réversibilité.

Pendant la phase de réversibilité, le Titulaire met progressivement les équipes de l'ESI ou du tiers désigné par l'ESI en situation de réalisation des activités d'exploitation. En premier lieu, ceci se traduira par une montée en compétences sur le fonctionnement du suivi, de la gestion et du pilotage des opérations, des infrastructures et des applications. En second lieu, les équipes de l'ESI ou du tiers désigné participeront activement tout en œuvrant pour la prise de décision sur les sujets inclus dans le périmètre.

Au cours de la phase de réversibilité, le Titulaire tient à la disposition de l'ESI :

- Les moyens matériels et/ou logiciels transférés au Titulaire par l'ESI pour autant – que ces moyens subsistent à l'expiration ou à la prise d'effet de la résiliation du marché ;
- Les données spécifiques à la gestion du marché, sur support magnétique agréé par les parties ;
- La documentation opérationnelle dans sa dernière version, ainsi que tout document et/ou élément qui aurait été mis à la disposition du Titulaire par l'ESI.

Le processus de réversibilité se décline en quatre (4) grandes étapes : prise en main, observation, contribution et enfin exploitation.

Pendant la phase de réversibilité, le Titulaire mesure et rend compte hebdomadairement du degré d'autonomie atteint par les équipes de l'ESI ou de tout autre partenaire désigné.

Le Titulaire est responsable de la production et du respect des niveaux de services pendant la phase de réversibilité.

5.4.2 UO SP4.2 – Réversibilité Chorus

Code de l'Unité d'Oeuvre (UO)

SP4.2 - Réversibilité - Chorus	F_REVSO-Chorus	3 mois	La prestation peut être commandée une seule fois, par bon de commande, en fin de marché. Le prix de prestation est défini par la grille de prix du titulaire.
--------------------------------	----------------	--------	--

Objectif(s)

Cette sous-prestation consiste à organiser et réaliser un transfert de responsabilité du Titulaire vers l'ESI ou vers tout autre partenaire désigné par l'ESI sur l'exploitation du SI Chorus.

Cette phase de réversibilité a pour but de :

- transmettre l'ensemble des moyens, informations et connaissances nécessaires à l'exploitation ;
- garantir la reprise de l'ensemble des prestations délivrées au titre du marché, dans le respect des engagements de qualité de service, sans dégradation et sans discontinuité de service.

Livable(s) attendu(s)

Les livrables attendus du Titulaire sont les mêmes que ceux définis dans la sous-prestation SP4.1.

Engagement de service

Les indicateurs applicables à la phase de réversibilité, basés sur les livrables demandés, sont mis en œuvre dès le premier mois et peuvent faire l'objet de pénalités (Cf CCAP).

Activités et tâches à réaliser

Les activités à réaliser sont identiques à celles prévues dans la sous-prestation SP4.1.

6. PRESTATIONS ATTENDUES EN MATIERE D'ASSISTANCE ET DE SUPPORT A L'EXPLOITATION

6.1 P5 – Assistance à l'exploitation en HNO du système d'échanges de Chorus

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P5 - Assistance à l'exploitation en HNO de la partie système d'échanges de Chorus	UOEXPSE60-SAP-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	UOEXPSE60-SAP-Complexe	60	
	UOEXPSE20-SAP-Simple	20	
	UOEXPSE20-SAP-Complexe	20	
	UOEXPSE5-SAP-Simple	5	
	UOEXPSE5-SAP-Complexe	5	
	UOEXPSE60-SAP-Simple	60	
	UOEXPSE60-SAP-Complexe	60	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer le dispositif prévu dans la prestation P2 par des administrateurs disposant de profils avec des compétences fortes sur le système d'échanges et la plateforme API.

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- **Administrateur système d'échange et plateforme API**

Livable(s) attendu(s)

Les livrables attendus sont identiques à ceux exigés pour la prestation P2.

Engagement de service

Les indicateurs applicables à cette prestation, basés sur les livrables demandés, sont mis en œuvre dès le premier mois et peuvent faire l'objet de pénalités (Cf CCAP).

Activités et tâches à réaliser

Administration du système d'échange et plateforme API

Le Titulaire assure l'administration du système d'échange et veille au bon fonctionnement du service.

Sur site :

- Sur une plage horaire pouvant aller de 07h00 à 20h00 les jours ouvrés. Il est admis qu'un après-midi par semaine ne soit pas couvert si cela permet de rationaliser le dispositif (actuellement le lundi après-midi n'est pas couvert).

Sous la forme de mise en astreinte téléphonique avec capacité d'intervention sur site en cas d'incident nécessitant une expertise dédiée :

- De 20 heures à 7 heures les jours ouvrés ;
- Le vendredi de 20 heures au lundi 7 heures ;
- De 0 heure à minuit les jours fériés.

Aucune période de recouvrement n'est prévue avec les administrateurs du système d'échanges et plateforme API de la personne publique le matin des jours ouvrés. En revanche, un rapport de vacation pourra être demandé entre 13h30 et 14 heures.

En fonction de la nature des travaux exceptionnels à réaliser, une période de recouvrement de 30 minutes est susceptible d'être exigée entre la fin des travaux récurrents et le démarrage des travaux exceptionnels lorsqu'ils sont pris en charge par la personne publique.

Les activités principales attendues sont complémentaires à celles exigées pour la prestation P2. Elles les complètent par une expertise sur les systèmes d'échanges et la plateforme API, sur les transformations et les échanges de fichiers, et sur les composants critiques portés par le système d'échanges (Web Services et EDI notamment) et la plateforme API

6.2 P6 – Assistance réalisée le week-end dans le cadre de travaux exceptionnels Chorus

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P6 - Assistance réalisée le week-end dans le cadre de travaux exceptionnels	UO_EXPWE60-SAP-Simple	Trimestre	La prestation fait l'objet d'une commande de 480 heures. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire.
	UO_EXPWE60-SAP-Complexe	Trimestre	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer voire suppléer les équipes de la personne publique pour l'exécution des travaux exceptionnels programmés le week-end et le redémarrage du dimanche à 20 heures

Profil(s) attendu(s)

Les profils des intervenants sont identiques à ceux listés dans le cadre de la prestation P2 relative à l'assistance à l'exploitation

Livable(s) attendu(s)

Les livrables attendus sont identiques à ceux exigés pour la prestation P2.

Engagement de service

Les indicateurs applicables à cette prestation, basés sur les livrables demandés, sont mis en œuvre dès le premier mois et peuvent faire l'objet de pénalités (Cf CCAP).

Activités et tâches à réaliser

Il s'agit de réaliser les travaux exceptionnels sur site :

- Du samedi 08h00 au dimanche 20h00 pour les administrateurs des infrastructures et des applications.

Il est à noter que si la plage horaire de début est fixe, celle de fin dépend de la nature et de la durée des travaux à achever.

Il s'agit, pour le Titulaire, de réaliser la mise en production des travaux exceptionnels programmés par la personne publique. En fonction de la nature de ces derniers, et après en avoir délibéré avec la personne publique, il doit faire face aux travaux d'administration des opérations, des infrastructures et des applications tels que décrits dans la prestation P2.

La qualification de ces travaux exceptionnels est placée sous la responsabilité du Titulaire. La personne publique se réserve également la possibilité de qualifier tout ou partie de ces mises en production.

Pendant l'exécution de ces travaux, les personnels du Titulaire sont placés sous sa responsabilité. La présence de représentants de la personne publique n'entraîne pas transfert de cette responsabilité à cette dernière.

6.3 P7 – Services, reporting, formation

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P7 - Services, reporting, formation	Hors Ile-de-France	UOCSRF20-Simple	20	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Hors Ile-de-France	UOCSRF20-Complexe	20	
	Ile-de-France	UOCSRF20-IDF-Simple	20	
	Ile-de-France	UOCSRF20-IDF-Complexe	20	

Objectif(s)

L'établissement de service informatiques est engagé dans l'identification, la formalisation et l'animation des processus du cycle de production des applications dont il a la responsabilité.

Dans le cadre des bonnes pratiques ITIL, il est demandé au Titulaire d'assister l'équipe de l'ESI participant à la mission « services, reporting, formation » (chargé(s) de mission, pilotes opérationnels, direction).

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- Expert Reporting

Livrable(s) attendu(s)

La liste ci-dessous décrit les livrables à fournir par le Titulaire, auxquels peuvent s'ajouter des livrables complémentaires sur lesquels le Titulaire s'engage dans son offre pour garantir le service attendu.

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Rapport hebdomadaire de la production de la semaine écoulée	Sous format Power Point ou Open Document. Présentation de l'activité de la semaine (faits marquants, points d'attention, état des lieux au niveau de la gestion des incidents, des travaux et de la disponibilité). Présentation à la validation de la personne publique avant 14h le 1 ^{er} jour ouvré de la semaine suivante.	Catégorie 2
Rapport mensuel de production du mois précédent	Sous format Power Point ou Open Document. Présentation de l'activité du mois (faits marquants, points d'attention, état des lieux au niveau de la gestion des incidents, des travaux et de la disponibilité). Présentation à la validation de la personne publique avant 14h le 2 ^{ème} jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
Tableau de bord du contrat de service du mois précédent	Sous format Excel ou Calc pour le tableau de bord et Powerpoint ou Open Document pour la synthèse. Présentation des indicateurs du mois : données chiffrées, constat et plan d'actions en cas de non-atteinte des objectifs. Présentation à la validation de la personne publique avant 14h le 4 ^e jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
Compte-rendu de la Revue mensuelle du Plan d'Amélioration Continue (PAC)	Sous format Word ou Open Document. Compte-rendu de la revue mensuelle du PAC (participants, supports, points marquants, lieu de stockage des documents). Présentation à la validation de la personne publique avant 14h le 4 ^{ème} jour ouvré suivant la revue.	Catégorie 1
Plan d'Amélioration Continue mensuel	Sous format Powerpoint ou Open Document. Présentation de la situation du mois (synthèse et tendance des indicateurs du contrat de service, actions PAC et hors PAC en cours, mesure de la qualité par rapport aux actions terminées, points d'attention et annexes). Présentation à la validation de la personne publique avant 14h le 10 ^e jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1

Activités et tâches à réaliser

L'expert reporting désigné par le Titulaire doit, en collaboration avec le chargé de mission « services, reporting, formation » de la personne publique ou son représentant et sous sa responsabilité, contribuer :

- à la production et à la qualité des reportings de l'ESI (journaliers, hebdomadaires, mensuels, du contrat de service, Plan d'Amélioration Continue, etc.) pour les applications gérées par celui-ci ;
- à la définition et à l'organisation de la métrologie en bonne intelligence avec les besoins et les ressources ;
- à la proposition d'évolutions visant à l'efficacité (meilleure communication, méthodologie (calcul, analyse, plan d'actions, etc.) et à la fiabilité (automatisation, etc.) des reportings de l'ESI et à leur mise en œuvre après validation par le responsable de l'ESI ou de toute personne désignée par lui pour assurer la direction opérationnelle ;
- à l'assistance du responsable de l'ESI ou de toute personne désignée par lui pour assurer la direction opérationnelle dans sa mission de pilotage du contrat de service en organisant et assurant un contrôle interne continu de la qualité et de la performance des services ;
- à la participation à la formalisation des plans de formations établis par la personne publique et à assurer leur suivi.

Les horaires d'intervention sur site sont les suivants : de 09h00 à 17h00 les jours ouvrés

6.4 P8 – Expertise qualité

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P8 - Qualité	Hors Ile-de-France	UOCQUAL20-Simple	20	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Hors Ile-de-France	UOCQUAL20-Complexe	20	
	Ile-de-France	UOCQUAL20-IDF-Simple	20	
	Ile-de-France	UOCQUAL20-IDF-Complexe	20	

Objectif(s)

L'établissement de services informatiques est engagé dans l'identification, la formalisation et l'animation des processus du cycle de production des applications dont il a la responsabilité.

Dans le cadre des bonnes pratiques ITIL, il est demandé au Titulaire d'assister les équipes de l'ESI participant à la mission qualité de la personne publique (équipe qualité, pilotes opérationnels, direction) pour permettre à la personne publique de capitaliser un fort niveau de compétences dans le domaine des processus de gestion de ses exploitations et de leurs processus Support.

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- Expert Qualité

Livrable(s) attendu(s)

La liste ci-dessous décrit les livrables à fournir par le Titulaire, auxquels peuvent s'ajouter des livrables complémentaires sur lesquels le Titulaire s'engage dans son offre pour garantir le service attendu.

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Support des réunions d'introduction d'un processus	Sous format Power Point ou Open Document. Présentation succincte de la démarche. Méthodologie de travail. Périmètre. Présentation à la validation de la personne publique 48 heures avant la réunion	Catégorie 1
Compte rendu de réunion	Sous format Word ou Open Document. Proposé à la validation des participants dans les 24 heures qui suivent la réunion	Catégorie 1
Fiche statistique de mesure	Sous format Excel, Calc ou autre outil accepté par la personne publique à T0 + 15 jours ouvrés.	Catégorie 1
Supports divers de présentation, de formation	Sous un format adapté et validé par la personne publique au moins 48 heures avant l'action envisagée	Catégorie 1
Plan d'actions	Il fait suite à une action d'analyse d'écart concernant un ou n processus. Il est soumis à la validation de la personne publique avant publication aux personnes ou aux structures concernées à T0 + 15 jours ouvrés.	Catégorie 1

Activités et tâches à réaliser

L'expert qualité désigné par le Titulaire doit, au sein de l'équipe Qualité de la personne publique, et sous sa responsabilité ou celle de son représentant :

- veiller à la revue et l'amélioration continue des processus déployés ;
- veiller aux diagnostics et à l'analyse des écarts qui concernent ces processus ;
- élaborer et proposer des plans d'actions ;
- coordonner la mise en œuvre des plans d'actions relatifs à la qualité;
- atteindre les objectifs des niveaux de service par l'anticipation des écarts, la maîtrise des risques, la pertinence du diagnostic et des évaluations d'impact ;

- renforcer les compétences processus de l'équipe Qualité de la personne publique par des actions de tutorat, de présentations, de cas pratiques. Pour ce faire, l'expert proposé doit être en mesure également de guider les ingénieurs de la personne publique dans ses actions de veille technologique et de formation ;
- élaborer le plan de management projet. Ce document décrit l'organisation et les modalités de gestion des processus identifiés dans la norme « ISO 10006 (version 2003) ». Il comprend l'ensemble de l'organisation par chantier et inclut la rédaction des fiches de poste associées. Il spécifie les éléments nécessaires permettant la réussite du projet. On y trouve un organigramme des tâches, un calendrier du projet ;
- veiller à la prise de connaissance et à la mise en œuvre des dispositions décrites dans ce plan ;
- coordonner la réalisation des revues et contrôles qualité ;
- contribuer aux audits qualité et piloter le traitement des écarts issus ou non des audits menés.

Les horaires d'intervention sur site sont les suivants : de 09h00 à 17h00 les jours ouvrés.

6.5 P9 – Expertise sécurité

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P9 - Expertise sécurité	Ile-de-France	UOEXPSEC20-IDF-Simple	20	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Ile-de-France	UOEXPSEC20-IDF-Complexe	20	
	Ile-de-France	UOEXPSEC60-IDF-Simple	60	
	Ile-de-France	UOEXPSEC60-IDF-Complexe	60	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à fournir à l'ESI une assistance à la mise en œuvre et à l'amélioration de son système de management de la sécurité.

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- **Consultant sécurité**

Ce profil est un spécialiste des systèmes formels de management de la sécurité. Il possède une expérience passée en matière de mise en œuvre d'un SMSI et possède la certification ISO27001 Lead Implementer. Il est familier des activités de production et d'exploitation.

Livable(s) attendu(s)

La liste ci-dessous décrit les livrables à fournir par le Titulaire, auxquels peuvent s'ajouter des livrables complémentaires sur lesquels le Titulaire s'engage dans son offre pour garantir le service attendu.

- Note de synthèse sur l'amélioration de la gouvernance du SMSI de l'exploitation ;
- Note de synthèse sur la mise en œuvre d'une gestion des risques SSI propre à l'exploitation ;
- Note de synthèse sur la mise en œuvre d'une gestion des incidents de sécurité ;
- Proposition de modalités de revue de direction du SMSI.

Activités et tâches à réaliser

Dans le cadre de la mise en place d'un système de management formel de la sécurité conforme à l'ISO27001 sur le périmètre de l'activité d'exploitation, en valorisant et en adaptant les pratiques déjà présentes, et permettant des interactions efficaces avec le SMSI et la valorisation des processus ITIL déjà en place. A cette fin, le Titulaire fournit une assistance sur les sujets suivants :

- Gouvernance du SMSI de l'exploitation ;
- Gestion des risques de sécurité ;
- Gestion des incidents de sécurité ;
- Revue de direction du SMSI.

Cette prestation est placée sous la responsabilité du chargé de mission sécurité de l'ESI ou de son représentant.

Les horaires d'intervention sur site se situent entre 7h30 et 19h30 les jours ouvrés et n'excèdent pas 8h00 de vacation.

6.6 P10 – Administration des opérations

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P10 - Administration des opérations	Périmètre Chorus	UOCADOP60-SAP-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Périmètre Chorus	UOCADOP60-SAP-Complexe	60	
	Périmètre Helios	UOCADOP60-Unix-Simple	60	
	Périmètre Helios	UOCADOP60-Unix-Complexe	60	
	Périmètre Chorus	UOCADOP5-SAP-Simple	5	
	Périmètre Chorus	UOCADOP5-SAP-Complexe	5	
	Périmètre Helios	UOCADOP5-Unix-Simple	5	
	Périmètre Helios	UOCADOP5-Unix-Complexe	5	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité afin d'assurer le bon fonctionnement.

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- **Administrateur des opérations**

Livrable(s) attendu(s)

Les livrables attendus sont identiques à ceux exigés pour les prestations P2 et P3.

Activités et tâches à réaliser

Il s'agit pour le Titulaire de réaliser l'ensemble des prestations d'administration des opérations décrites dans aux prestations P2 et P3 relatives à l'assistance à l'exploitation.

Les administrateurs présents sont placés sous la responsabilité du responsable de l'exploitation de la personne publique.

Les horaires d'intervention sur site sont les mêmes que celles prévus pour les prestations P2 et P3, selon l'UO concernée.

6.7 P11 – Administration système UNIX – LINUX – DBA

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P11 - Administration système	Hors Ile-de-France	UOCADSYS60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Hors Ile-de-France	UOCADSYS60-Complexe	60	
	Ile-de-France	UOCADSYS60-IDF-Simple	60	
	Ile-de-France	UOCADSYS60-IDF-Complexe	60	
	Périmètre Chorus	UOCADSYS60-SAP-Simple	60	
	Périmètre Chorus	UOCADSYS60-SAP-Complexe	60	
	Périmètre Helios	UOCADSYS60-Unix-Simple	60	
	Périmètre Helios	UOCADSYS60-Unix-Complexe	60	
	Hors Ile-de-France	UOCADSYS5-Simple	5	
	Hors Ile-de-France	UOCADSYS5-Complexe	5	
	Ile-de-France	UOCADSYS5-IDF-Simple	5	
	Ile-de-France	UOCADSYS5-IDF-Complexe	5	
	Périmètre Chorus	UOCADSYS5-SAP-Simple	5	
	Périmètre Chorus	UOCADSYS5-SAP-Complexe	5	
	Périmètre Helios	UOCADSYS5-Unix-Simple	5	
	Périmètre Helios	UOCADSYS5-Unix-Complexe	5	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité afin d'assurer le bon fonctionnement.

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- **Administrateur système UNIX – LINUX - DBA**

Livrable(s) attendu(s)

Les livrables attendus sont identiques à ceux exigés au titre des prestations P2 et P3

Activités et tâches à réaliser

Il s'agit pour le Titulaire de réaliser l'ensemble des activités permettant d'assurer le bon fonctionnement et la gestion du système technique. Ces activités sont décrites dans la prestation P2 relative à l'assistance à l'exploitation.

Les administrateurs présents sont placés sous la responsabilité du responsable de l'exploitation de la personne publique.

Les horaires d'intervention sur site se situent entre 7h00 et 20h00 les jours ouvrés.

6.8 P12 – Administration base de données

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P12 - Administration base de données	Hors Ile-de-France	UOCADBD60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Hors Ile-de-France	UOCADBD60-Complexe	60	
	Ile-de-France	UOCADBD60-IDF-Simple	60	
	Ile-de-France	UOCADBD60-IDF-Complexe	60	
	Périmètre Chorus	UOCADBD60-SAP-Simple	60	
	Périmètre Chorus	UOCADBD60-SAP-Complexe	60	
	Périmètre Helios	UOCADBD60-Unix-Simple	60	
	Périmètre Helios	UOCADBD60-Unix-Complexe	60	
	Hors Ile-de-France	UOCADBD5-Simple	5	
	Hors Ile-de-France	UOCADBD5-Complexe	5	
	Ile-de-France	UOCADBD5-IDF-Simple	5	
	Ile-de-France	UOCADBD5-IDF-Complexe	5	
	Périmètre Chorus	UOCADBD5-SAP-Simple	5	
	Périmètre Chorus	UOCADBD5-SAP-Complexe	5	
	Périmètre Helios	UOCADBD5-Unix-Simple	5	
	Périmètre Helios	UOCADBD5-Unix-Complexe	5	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité afin d'assurer le bon fonctionnement.

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- **Administrateur base de données**

Livable(s) attendu(s)

Les livrables attendus sont identiques à ceux exigés au titre des prestations P2 et P3.

Activités et tâches à réaliser

Il s'agit pour le Titulaire de réaliser l'ensemble des prestations permettant d'assurer le bon fonctionnement et la gestion des bases de données. Ces activités sont décrites au titre de prestation P2 relative à l'assistance à l'exploitation.

Les administrateurs présents sont placés sous la responsabilité du responsable de l'exploitation de la personne publique.

Les horaires d'intervention sur site se situent entre 7h00 et 20h00 les jours ouvrés.

6.9 P13 – Administration réseau

Codes des Unités d’Oeuvre (UO)

P13 - Administration réseau	Hors Ile-de-France	UOCADR60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Hors Ile-de-France	UOCADR60-Complexe	60	
	Ile-de-France	UOCADR60-IDF-Simple	60	
	Ile-de-France	UOCADR60-IDF-Complexe	60	
	Périmètre Chorus	UOCADR60-SAP-Simple	60	
	Périmètre Chorus	UOCADR60-SAP-Complexe	60	
	Périmètre Helios	UOCADR60-Unix-Simple	60	
	Périmètre Helios	UOCADR60-Unix-Complexe	60	
	Hors Ile-de-France	UOCADR5-Simple	5	
	Hors Ile-de-France	UOCADR5-Complexe	5	
	Ile-de-France	UOCADR5-IDF-Simple	5	
	Ile-de-France	UOCADR5-IDF-Complexe	5	
	Périmètre Chorus	UOCADR5-SAP-Simple	5	
	Périmètre Chorus	UOCADR5-SAP-Complexe	5	
	Périmètre Helios	UOCADR5-Unix-Simple	5	
	Périmètre Helios	UOCADR5-Unix-Complex	5	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité afin d’assurer le bon fonctionnement.

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- **Administrateur réseau, sécurité,**

Livable(s) attendu(s)

Les livrables attendus sont identiques à ceux exigés au titre des prestations P2 et P3.

Activités et tâches à réaliser

Il s’agit pour le Titulaire de réaliser l’ensemble des prestations permettant d’assurer le bon fonctionnement et la gestion du réseau. Ces activités sont décrites au titre de la prestation P2 relative à l’assistance à l’exploitation.

Les administrateurs présents sont placés sous la responsabilité du responsable de l’exploitation de la personne publique.

Les horaires d’intervention sur site se situent entre 7h00 et 20h00 les jours ouvrés.

6.10 P14 – Administration SAP

Codes des Unités d’Oeuvre (UO)

P14 - Administration SAP	Hors Ile-de-France	UOCADSAP60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Hors Ile-de-France	UOCADSAP60-Complexe	60	
	Ile-de-France	UOCADSAP60-IDF-Simple	60	
	Ile-de-France	UOCADSAP60-IDF-Complexe	60	
	Périmètre Chorus	UOCADSAP60-SAP-Simple	60	
	Périmètre Chorus	UOCADSAP60-SAP-Complexe	60	
	Hors Ile-de-France	UOCADSAP5-Simple	5	
	Hors Ile-de-France	UOCADSAP5-Complexe	5	
	Ile-de-France	UOCADSAP5-IDF-Simple	5	
	Ile-de-France	UOCADSAP5-IDF-Complexe	5	
	Périmètre Chorus	UOCADSAP5-SAP-Simple	5	
	Périmètre Chorus	UOCADSAP5-SAP-Complexe	5	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité afin d’assurer le bon fonctionnement de l’exploitation

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- **Administrateur SAP et applications Web**

Livable(s) attendu(s)

Les livrables attendus sont identiques à ceux exigés pour la prestation P2.

Activités et tâches à réaliser

Il s’agit pour le Titulaire de réaliser l’ensemble des prestations permettant d’assurer le bon fonctionnement et la gestion du PGI SAP. Ces activités sont décrites au titre de la prestation P2 relative à l’assistance à l’exploitation.

Les administrateurs présents sont placés sous la responsabilité du responsable de l’exploitation de la personne publique.

Les horaires d’intervention sur site se situent entre 7h00 et 20h00 les jours ouvrés

6.11 P15 – Administration GCOS

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P15 - Administration GCOS	Hors Ile-de-France	UOCADGCOS60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Hors Ile-de-France	UOCADGCOS60-Complexe	60	
	Hors Ile-de-France	UOCADGCOS5-Simple	5	
	Hors Ile-de-France	UOCADGCOS5-Complexe	5	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité afin d'assurer le bon fonctionnement de l'exploitation.

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- Administrateur GCOS

Livable(s) attendu(s)

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Fiches incidents complètes et prises en charge	Suivant les indicateurs de niveaux de services	Catégorie 1
Demande de changement et de travaux à jour	Suivant les indicateurs de niveaux de services	Catégorie 1

Activités et tâches à réaliser

Il s'agit pour le Titulaire de réaliser l'ensemble des prestations permettant d'assurer le bon fonctionnement et la gestion des applications mises en œuvre sur système GCOS.

Les administrateurs présents sont placés sous la responsabilité du responsable de l'exploitation de la personne publique.

Les horaires d'intervention sur site se situent entre 7h00 et 20h00 les jours ouvrés

6.12 P16 – Administration Z/OS

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P16 - Administration ZOS	Hors Ile-de-France	UOCADZOS60-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Hors Ile-de-France	UOCADZOS60-Complexe	60	
	Hors Ile-de-France	UOCADZOS5-Simple	5	
	Hors Ile-de-France	UOCADZOS5-Complexe	5	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité afin d'assurer le bon fonctionnement.

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- Administrateur Z/OS

Livrable(s) attendu(s)

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Fiches incidents complètes et prises en charge	Suivant les indicateurs de niveaux de services	Catégorie 1
Demande de changement et de travaux à jour	Suivant les indicateurs de niveaux de services	Catégorie 1

Activités et tâches à réaliser

Il s'agit pour le Titulaire de réaliser l'ensemble des prestations permettant d'assurer le bon fonctionnement et la gestion des applications mise en œuvre sur système Z/OS.

Les administrateurs présents sont placés sous la responsabilité du responsable de l'exploitation de la personne publique.

Les horaires d'intervention sur site se situent entre 7h00 et 20h00 les jours ouvrés

6.13 P17 – Administration système d'échange

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P17 - Administration système d'échange	Périmètre Chorus	UOCADSE60-SAP-Simple	60	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Périmètre Chorus	UOCADSE60-SAP-Complexe	60	
	Périmètre Helios	UOCADSE60-Unix-Simple	60	
	Périmètre Helios	UOCADSE60-Unix-Complexe	60	
	Périmètre Chorus	UOCADSE5-SAP-Simple	5	
	Périmètre Chorus	UOCADSE5-SAP-Complexe	5	
	Périmètre Helios	UOCADSE5-Unix-Simple	5	
	Périmètre Helios	UOCADSE5-Unix-Complexe	5	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité afin d'assurer le bon fonctionnement

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- **Administrateur système d'échange et plateforme API**

Livable(s) attendu(s)

Les livrables attendus sont identiques à ceux exigés au titre de la prestation P2.

Activités et tâches à réaliser

Il s'agit pour le Titulaire de réaliser l'ensemble des prestations permettant d'assurer le bon fonctionnement et la gestion du système d'échange (SE). Ces activités sont décrites dans la prestation P2 relative à l'assistance à l'exploitation.

Les administrateurs présents sont placés sous la responsabilité du responsable de l'exploitation de la personne publique.

Les horaires d'intervention sur site se situent entre 7h00 et 20h00 les jours ouvrés

6.14 P18 – Administration EXADATA/EXALOGIC

Codes des Unités d’Oeuvre (UO)

P18 - Administration Exadata/Exalogic	Hors Ile-de-France	UOCADSYS20-EXA-Simple	20	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Hors Ile-de-France	UOCADSYS20-EXA-Complexe	20	
	Ile-de-France	UOCADSYS5-EXA-Simple	5	
	Ile-de-France	UOCADSYS5-EXA-Complexe	5	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité afin d’assurer le bon fonctionnement

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- **Administrateur EXADATA/EXALOGIC**

Livrable(s) attendu(s)

La liste ci-dessous décrit les livrables à fournir par le Titulaire, auxquels peuvent s’ajouter des livrables complémentaires sur lesquels le Titulaire s’engage dans son offre pour garantir le service attendu.

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Suivi d’activité hebdomadaire par équipe	Hebdomadaire, le 1er jour ouvré suivant le dimanche, avant 10h	Catégorie 1
Proposition d’un Rapport de production	Quotidien à l’horaire précisé à la commande de l’UO	Catégorie 1
Compte rendu de qualification	7 jours ouvrés après la fin des qualifications	Catégorie 1
Proposition d’un Post-mortem d’incidents après chaque incident bloquant	Diffusé 48 heures après la résolution de l’incident ou la mise en œuvre d’une solution de contournement	Catégorie 1
Proposition d’un Plan d’amélioration continue	Mensuel avant 14h le 7ème jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
CR réunions	48 heures après la réunion organisée par le Titulaire	Catégorie 1
Référentiel documentaire à jour	48h après validation	Catégorie 1
Modes opératoires à jour	48h après validation	Catégorie 1
Retour d’expérience (REX) de Mise en Production avec plan d’action d’amélioration	Dans les 15 jours suivant la mise en production	Catégorie 1

Dossier de sécurité	A T0 + 3 mois puis mise à jour semestrielle	Catégorie 2
Tableau de bord des exigences de Sécurité	Mensuel avant 14h le 3ème jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
Tableau de bord du contrat de service	Mensuel avant 14h le 3ème jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
Bilan d'activité	Mensuel	Catégorie 1

Activités et tâches à réaliser

Il s'agit pour le Titulaire de réaliser l'ensemble des prestations permettant d'assurer le bon fonctionnement et la gestion du système EXADATA.

Il gère et administre les systèmes de gestion de données de la DGFIP, en assure la cohérence, la qualité et la sécurité.

Il participe à la définition et à la mise en œuvre des bases de données et des progiciels retenus par la DGFIP.

Il participe à la définition et au bon fonctionnement du stockage et de la virtualisation.

Les administrateurs présents sont placés sous la responsabilité du responsable de l'exploitation de la personne publique.

6.15 P19 – Administration OPENSTACK

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P19 - Administration Openstack	Hors Ile-de-France	UOCADSYS20-CLOUD-Simple	20	La prestation est commandée par bon de commande au fur et à mesure de l'apparition du besoin. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire de l'accord-cadre.
	Hors Ile-de-France	UOCADSYS20-CLOUD-Complexe	20	
	Ile-de-France	UOCADSYS5-CLOUD-Simple	5	
	Ile-de-France	UOCADSYS5-CLOUD-Complexe	5	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité afin d'assurer le bon fonctionnement.

Profil(s) attendu(s)

Professionnel(s) du numérique sur le(s) métier(s) listé(s) ci-après :

- **Administrateur OpenStack**

L'administrateur OpenStack doit être un profil administrateur système Linux expérimenté, responsables de gestion d'environnements OpenStack, ayant la certification RHCE (Red Hat Certified Engineer) ou une expérience équivalente ainsi que la certification RHCSA (Red Hat Certified System Administrator) ou une expérience équivalente.

Livrable(s) attendu(s)

La liste ci-dessous décrit les livrables à fournir par le Titulaire, auxquels peuvent s'ajouter des livrables complémentaires sur lesquels le Titulaire s'engage dans son offre pour garantir le service attendu.

Synthèse	Date ou périodicité de livraison	Catégorie recette
Suivi d'activité hebdomadaire par équipe	Hebdomadaire, le 1er jour ouvré suivant le dimanche, avant 10h	Catégorie 1
Proposition d'un Rapport de production	Quotidien à l'horaire précisé à la commande de l'UO	Catégorie 1
Compte rendu de qualification	7 jours ouvrés après la fin des qualifications	Catégorie 1
Proposition d'un Post-mortem d'incidents après chaque incident bloquant	Diffusé 48 heures après la résolution de l'incident ou la mise en œuvre d'une solution de contournement	Catégorie 1
Proposition d'un Plan d'amélioration continue	Mensuel avant 14h le 7ème jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
CR réunions	48 heures après la réunion organisée par le Titulaire	Catégorie 1
Référentiel documentaire à jour	48h après validation	Catégorie 1
Modes opératoires à jour	48h après validation	Catégorie 1
Retour d'expérience (REX) de Mise en Production avec plan d'action d'amélioration	Dans les 15 jours suivant la mise en production	Catégorie 1
Dossier de sécurité	A T0 + 3 mois puis mise à jour semestrielle	Catégorie 2
Tableau de bord des exigences de Sécurité	Mensuel avant 14h le 3ème jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
Tableau de bord du contrat de service	Mensuel avant 14h le 3ème jour ouvré du mois suivant.	Catégorie 1
Bilan d'activité	Mensuel	Catégorie 1

Activités et tâches à réaliser

Il s'agit pour le Titulaire de réaliser l'ensemble des prestations permettant d'assurer le bon fonctionnement et la gestion du système OPENSTACK.

À ce titre, il réalise au minimum les actions suivantes :

- Administrer, superviser, diagnostiquer une infrastructure OpenStack ;
- Installer, configurer, utiliser et réaliser la maintenance d'une plateforme Red Hat OpenStack ;
- Implémenter un environnement de Cloud Computing à l'aide de la plateforme Red Hat OpenStack ;

- Lancer une instance à l'aide du tableau de bord Horizon ;
- Gérer des projets, des quotas et des utilisateurs ;
- Gérer des réseaux, des sous-réseaux, des routeurs et des adresses IP flottantes, à l'aide du tableau de bord Horizon ;
- Gérer le service d'identité Keystone à l'aide d'une interface en ligne de commande unifiée ;
- Gérer des instances à l'aide d'une interface unifiée à ligne de commande ;
- Déployer et personnaliser des instances ;
- Gérer des réseaux de type VXLAN, VLAN et GRE ;
- Déployer et utiliser l'équilibrage de charge sous forme de service (LBaaS) dans OpenStack Neutron ;
- Résoudre des problèmes rencontrés dans Neutron.

6.16 P20 – Accompagnement et support à la mise en œuvre de la stratégie « Cloud-First »

Codes des Unités d'Oeuvre (UO)

P20 - Accompagnement et support à la mise en œuvre de la stratégie "Cloud-First"	France entière	UOCPIPCLOUD60-Simple	60	annuelle correspondant à une estimation du besoin de l'année à venir. Chaque bon de commande débute à la fin de l'exécution du bon de commande en cours. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix du titulaire à l'accord cadre.
	France entière	UOCPIPCLOUD60-IDF-Complexe	60	

Objectif(s)

Cette prestation consiste à renforcer les équipes de la personne publique sur les plages horaires placées sous sa responsabilité, en nombre et en compétences, dans les Centres Ops.

Il s'agit en particulier de :

- Mettre à la disposition des ESI un pool d'OPS Cloud / DevOps afin de sécuriser la continuité de service ;
- Produire un accompagnement de proximité dédié à la montée en compétence des ressources internes en ESI.

Profil(s) attendu(s)

- **Expert Cloud**

Intégrateur applicatif / DevOps capable d'intervenir dans des équipes mixtes (DGFIP/Titulaire) composées de chefs de projet, référents techniques, développeurs Java/Selenium, Ops, testeurs, MOA et maîtrisant les technologies suivantes :

Git ; Jenkins, Terraform ; Open Tofu ; Ansible, Grafana, Restic, Swift, Airflow, Python.

Livrable(s) attendu(s)

- Relevé d'activité à destination du responsable du Centre Ops au regard des missions assignées de manière hebdomadaire.

Activités et tâches à réaliser

Les actions réalisées par ces experts se fondent sur une logique de co-exécution avec les agents du centre Ops. A titre d'illustration, ces actions peuvent être notamment de ce type :

- **Mettre en place et industrialiser les environnements projets**
Préparation de l'écosystème outillé (Jira, Confluence, Gitlab), provisioning des tenants (hors prod/prod), mise en œuvre de l'infrastructure et des middlewares via Infrastructure as Code et chaînes CI/CD.
- **Garantir l'exploitabilité, la fiabilité et la supervision des applications**
Mise en place des pipelines de build & déploiement (hors pipeline de build applicatif), gestion des secrets, sauvegarde/ restauration, ouverture des flux, observabilité (logs, métriques, alerting, Tableaux de bords) et préparation au RUN (via la réalisation de tests d'exploitabilité).
- **Contribuer à la gouvernance technique et à la documentation d'exploitation**
Contribution au DAGD sur les volets Ops, intégration au TOM, rédaction des chapitres Ops du DEX, prise en compte des FEX et amélioration continue des socles techniques et des pratiques d'exploitation.

Les activités-clés à conduire consistent à :

- Participer à la préparation de l'écosystème des outils projet (Jira, Confluence, GitLab, Jenkins...) et structurer la chaîne CI/CD (gitflow, build, tests, qualité, sécurité).
- Provisionner les tenants et comptes génériques, gérer les secrets et les accès aux outils (Nubo, portail de services, etc.).
- Déployer et maintenir l'infrastructure et le middleware via Terraform et pipelines de déploiement (hors prod / prod).
- Mettre en place les sauvegardes / restaurations, les flux réseau nécessaires et les mécanismes de reconstruction et de mise à niveau des socles techniques.
- Configurer l'observabilité (prometheus, Grafana, métriques, alerting technique et métier, tableaux de bords standards et spécifiques).
- Réaliser l'activité d'exploitation et de maintien en condition technique (gestion des incidents, reconstruction, alerting..).
- Rédiger la documentation d'exploitation (DEX, procédures RUN) et contribuer aux dossiers d'architecture (DAGD)