

Direction des Marchés et du Pilotage contractuel

2026PN004- Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

## Assistance à maîtrise d'œuvre sur le périmètre Progiciels Programme de la Société des grands projets

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>PRESENTATION DE LA SOCIETE DES GRANDS PROJETS</b>	<b>4</b>
<b>1.1</b>	<b>Origine et mission</b>	<b>4</b>
<b>1.2</b>	<b>Son organisation</b>	<b>6</b>
1.2.1	Direction des ressources	7
1.2.2	La Direction des Systèmes d'Information	7
1.2.2.1	L'unité Gouvernance et Performance	9
1.2.2.2	L'unité Relation Métiers	9
1.2.2.3	L'unité Solutions	9
1.2.2.3.1	FOCUS SUR Le pôle progiciels programme	10
1.2.2.4	L'unité Production et Support	10
<b>2</b>	<b>PRESENTATION DU MARCHÉ</b>	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>Objet du marché</b>	<b>11</b>
<b>2.2</b>	<b>Description générale des prestations</b>	<b>11</b>
<b>2.3</b>	<b>Périmètre du marché</b>	<b>11</b>
2.3.1	GED GDC Projet	11
2.3.2	Primavera	12
2.3.3	Autres applications du pôle progiciels programmes	12
<b>2.4</b>	<b>Workflow de gestion des tickets de demande au sein du Portail Assistance</b>	<b>12</b>
<b>2.5</b>	<b>Niveaux de criticité des demandes</b>	<b>14</b>
<b>2.6</b>	<b>Données d'entrée</b>	<b>14</b>
2.6.1	Accès aux environnements	14
2.6.2	Documentation et procédures	15
2.6.3	Outils et plateformes	15
<b>2.7</b>	<b>Modalités d'intervention</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>DESCRIPTION DES PRESTATIONS</b>	<b>15</b>
<b>3.1</b>	<b>Prise en charge des prestations</b>	<b>15</b>
3.1.1	Objectifs	15
3.1.2	Description des prestations attendues	16
3.1.3	Livrables attendus	16
<b>3.2</b>	<b>Support fonctionnel</b>	<b>17</b>
3.2.1	Description de la prestation	17
3.2.2	Livrables attendus	18
<b>3.3</b>	<b>Administration fonctionnelle et donnees</b>	<b>19</b>
3.3.1	Description de la prestation	19
3.3.2	Livrables attendus	20
<b>3.4</b>	<b>Recette fonctionnelle</b>	<b>21</b>
3.4.1	Description de la prestation	21
3.4.2	Livrables attendus	22
<b>3.5</b>	<b>Assistance au déploiement</b>	<b>22</b>

3.5.1	Description de la prestation	22
3.5.2	Livrables attendus	23
<b>3.6</b>	<b>Assistance au maintien en condition operationnelle (MCO)</b>	<b>23</b>
3.6.1	Description de la prestation	23
3.6.2	Livrables attendus	24
<b>3.7</b>	<b>Assistance a la Veille évolutive</b>	<b>24</b>
3.7.1	Description de la prestation	24
3.7.2	Livrables attendus	25
<b>3.8</b>	<b>Accompagnement methodologique</b>	<b>25</b>
3.8.1	Description de la prestation	25
3.8.2	Livrables attendus	25
<b>3.9</b>	<b>Prestation de réversibilité sur le périmètre</b>	<b>26</b>
3.9.1	Objectifs	26
3.9.2	Description des prestations attendues	26
3.9.3	Livrables	27
<b>3.10</b>	<b>Prestations complémentaires sur devis</b>	<b>28</b>
<b>4</b>	<b>MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS</b>	<b>28</b>
<b>4.1</b>	<b>Organisation générale et pilotage des prestations</b>	<b>28</b>
4.1.1	Organisation au sein de la Société des grands projets	28
4.1.2	Organisation attendue du Titulaire	28
<b>4.2</b>	<b>Gouvernance et comitologie</b>	<b>29</b>
4.2.1	Gouvernance	29
4.2.2	Comitologie	30
4.2.3	Reporting	32
<b>4.3</b>	<b>Exigences qualités au titre du marché</b>	<b>32</b>
4.3.1	Plan d'assurance sécurité (PAS)	32
4.3.2	Plan d'assurance qualité (PAQ)	32
4.3.3	Niveaux de séniorité des profils	33
4.3.4	Outillage à respecter	33
<b>4.4</b>	<b>Cadre méthodologique pour la maîtrise des Systèmes d'informations</b>	<b>33</b>
<b>5</b>	<b>LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS</b>	<b>35</b>
<b>6</b>	<b>LISTES DES DOCUMENTS ANNEXES</b>	<b>37</b>

## 1 PRESENTATION DE LA SOCIETE DES GRANDS PROJETS

### 1.1 ORIGINE ET MISSION

Etablissement public d'Etat, la Société des grands projets (SGP) est chargée de la conception et de la réalisation du Grand Paris Express (GPE), le nouveau métro en Île-de-France.

En tant que maître d'ouvrage, la SGP a pour missions d'assurer :

- La construction des quatre nouvelles lignes de métro (15, 16, 17 et 18) ainsi que le prolongement de la ligne 14 entre Mairie de Saint-Ouen et Saint-Denis – Pleyel ;
- La construction et l'aménagement des gares et ouvrages nécessaires au bon fonctionnement du réseau ;
- L'aménagement des futurs quartiers de gare du Grand Paris Express, en concertation étroite avec les élus locaux et les établissements publics concernés.

La SGP a temporairement délégué la maîtrise d'ouvrage opérationnelle du prolongement sud de la ligne 14 (entre Paris et l'aéroport d'Orly) à la RATP. Elle conserve néanmoins la responsabilité des relations territoriales, des acquisitions foncières et des projets de valorisation de ce prolongement.

#### ■ Le Grand Paris

La loi du 3 juin 2010 définit le Grand Paris comme « un projet urbain, social et économique d'intérêt national » qui vise à renforcer l'attractivité de la région capitale et soutenir la concurrence des autres métropoles mondiales.

Afin d'unir les grands territoires stratégiques de la Région Île-de-France et de réduire les déséquilibres sociaux et territoriaux, la loi du 3 décembre 2010 prévoit que le projet du Grand Paris s'appuie sur la création d'un réseau de transport public de voyageurs (Grand Paris Express) dont la réalisation est confiée à la Société des grands projets renommée Société des grands projets depuis la loi n°2023 1269 du 27 décembre 2023 et le financement des infrastructures est assuré par l'État.

#### ■ Le Grand Paris Express

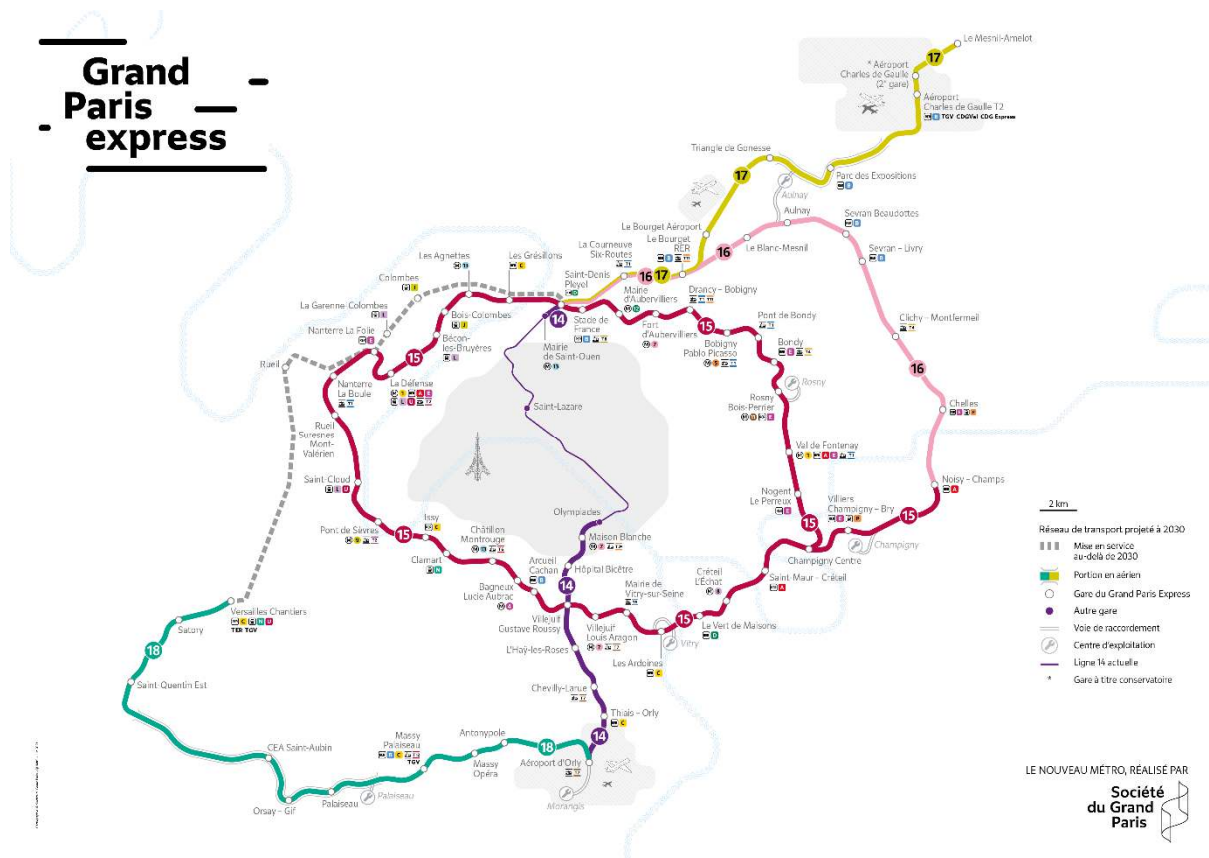
Avec 200 km de métro, 4 nouvelles lignes, 1 ligne prolongée et 68 gares... Le Grand Paris Express est le projet de transport et d'aménagement qui permettra chaque jour à près de 3 millions de voyageurs de se déplacer plus facilement et plus rapidement de banlieue à banlieue sans passer par Paris.

Le projet est découpé en sept lots de travaux allant de :

- Olympiades à Aéroport d'Orly (Ligne 14 Sud) – Maîtrise d'ouvrage partagée avec la RATP ;
- Pont de Sèvres à Noisy – Champs (Ligne 15 Sud) ;
- Saint-Denis – Pleyel à Pont de Sèvres (Ligne 15 Ouest) ;
- Saint-Denis – Pleyel à Champigny Centre (Ligne 15 Est) ;
- Mairie de Saint-Ouen à Saint-Denis – Pleyel, Noisy – Champs au Bourget, du Bourget à Saint-Denis – Pleyel (Lignes 14 Nord, 16 et 17) ;
- Le Bourget au Mesnil-Amelot (Ligne 17 Nord) ;
- Aéroport d'Orly à Versailles Chantiers (Ligne 18).

Le nouveau métro couvrira donc les départements de l'Essonne, des Hauts-de-Seine, de la Seine-et-Marne, de la Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne, du Val d'Oise, des Yvelines et de Paris.

Il sera progressivement mis en service à partir de 2024. Son achèvement aura lieu à l'horizon 2030.



Le Grand Paris Express à horizon 2030.

#### ■ SGP DEV

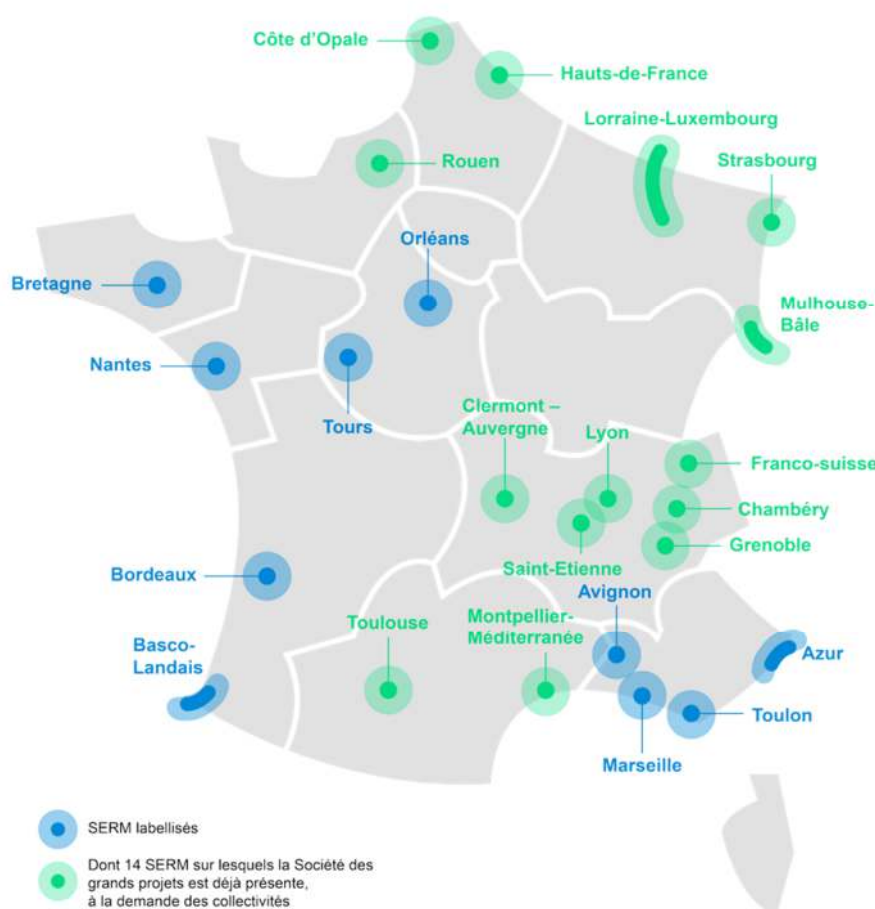
La SGP Développement, société par actions simplifiée ayant comme associé unique la SGP, a pour objet de valoriser les savoirs et savoir-faire acquis dans la conception et la réalisation du Grand Paris express, constituant le patrimoine immatériel de la Société des grands projets, notamment par :

- la réalisation, dans le cadre de conventions visées au VI de l'article 7 de la loi n°2010-597 du 3 juin 2010 relative au Grand Paris, de missions d'intérêt général présentant un caractère complémentaire ou connexe aux missions de la Société des grands projets définies aux II à VI ter de l'article 7 précité ;
- la fourniture, à la SGP ou à l'Etat, de prestations d'ingénierie et d'assistance à maîtrise d'ouvrage de grands projets d'infrastructures, de la conception et des études à la construction des équipements et infrastructures ;
- la participation de manière directe ou indirecte à toutes opérations se rattachant à l'un de ces objets, par voie de création de sociétés ou d'entreprises nouvelles, d'apport, de souscription ou d'achat de titres ou de droits sociaux, de prises d'intérêt, de fusion, d'association ou de toute autre manière ;
- toutes opérations industrielles, commerciales, financières, mobilières ou immobilières et toutes opérations de recherche et d'études, se rattachant directement ou indirectement à l'un quelconque des objets susmentionnés.

L'objectif commun de ces entités est la conduite d'études sur des infrastructures de transport destinés à l'exploitation d'un service de personnes ou de marchandises contribuant au développement urbain et périurbain de métropoles régionales sur tout le territoire national, en vue de conduire les procédures administratives précédant la désignation des maîtres d'ouvrage. Cela se matérialise notamment par un groupement de commandes dont la SGP est le coordonnateur.

Les SERM s'appuient sur une offre ferroviaire complétée par d'autres modes de transport fortement connectés entre eux (cars et bus à haut niveau de service, réseaux cyclables...). Ils visent à améliorer la mobilité quotidienne des habitants des territoires métropolitains, péri-urbains et ruraux. Grâce à des services de mobilité fiables, plus fréquents et variés, ils relieront mieux les territoires entre eux. Ils encourageront également le recours aux transports en commun et contribueront à diminuer l'usage individuel de la voiture. Pensés en lien avec les projets d'aménagement impulsés par les collectivités, ils permettront un développement urbain maîtrisé et limiteront ainsi l'étalement des villes et l'artificialisation des sols. Ils constituent pour les collectivités un véritable levier de désenclavement et de réduction des inégalités.

Le développement des SERM participe pleinement à la stratégie nationale bas carbone (SNBC), qui prévoit une augmentation de la part modale du ferroviaire et des transports en commun urbains pour décarboner les déplacements du quotidien

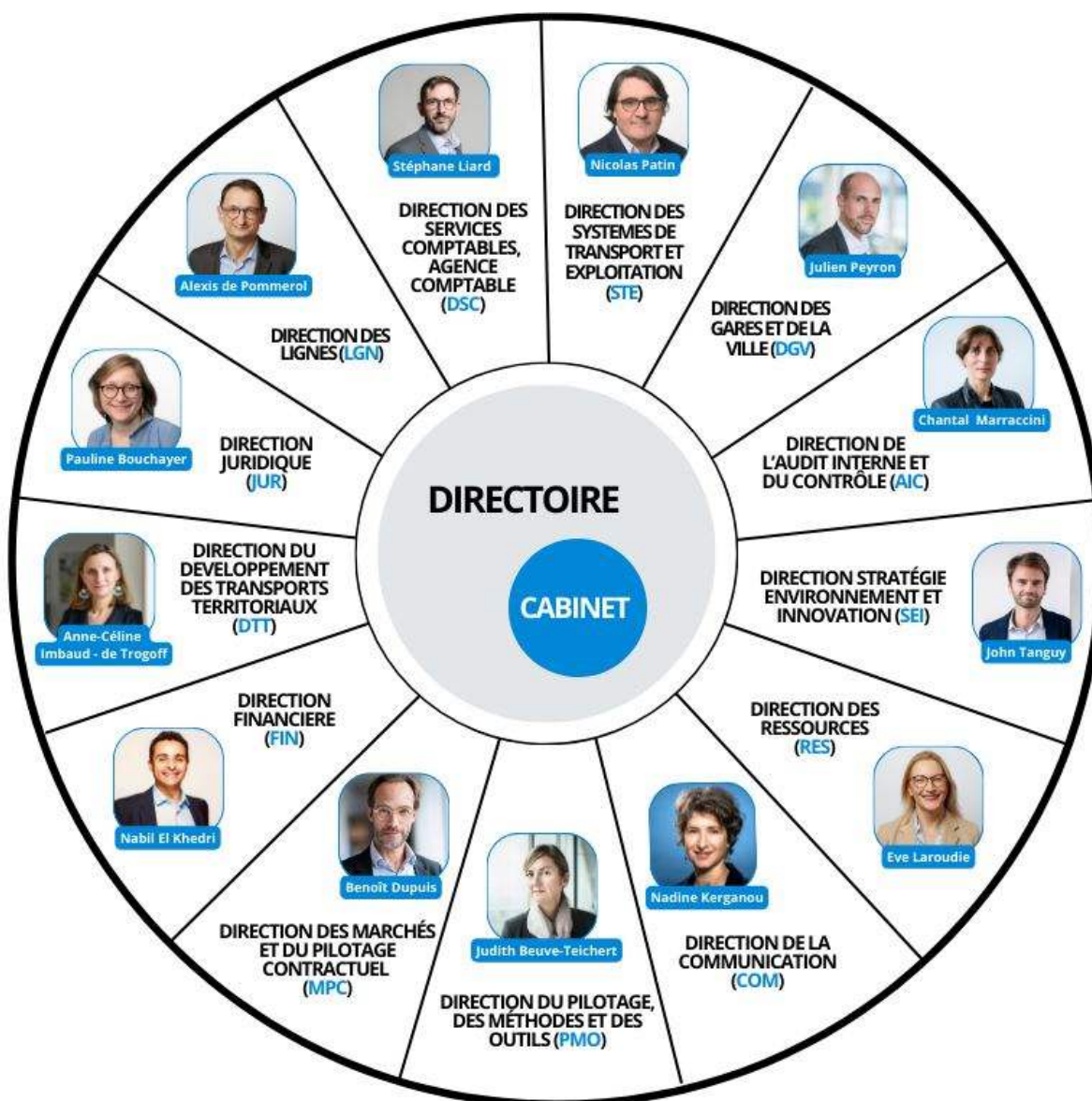


Carte des SERM labélisés en 2024

## 1.2 SON ORGANISATION

La SGP est organisée en « mode projet » à la fois pour privilégier l'opérationnel et être en prise avec les enjeux sectoriels du futur métro. Elle est appelée à grandir jusqu'à l'échéance des premières mises en service. La gouvernance de la SGP s'appuie principalement sur un directoire et un conseil de surveillance.





Les prestations de ce marché sont sous la responsabilité de la Direction des Systèmes d'Information (au sein de la Direction des Ressources – RES).

#### 1.2.1 DIRECTION DES RESSOURCES

La Direction des Ressources (RES) a pour mission d'apporter à l'établissement les moyens internes nécessaires à la réalisation de ses missions et de veiller au bien-être de ses collaborateurs. Elle coordonne à cette fin l'action des entités qui la composent. Au sein de cette direction, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) gère la relation avec les Métiers, gère la fourniture du service SI, assure le pilotage des projets en matière de systèmes d'information en réponse aux besoins des utilisateurs, fournit l'infrastructure et les outils informatiques, y compris bureautiques, nécessaires aux collaborateurs, s'assure de leur maintien en condition opérationnelle, et veille à la sécurité des systèmes d'information.

#### 1.2.2 LA DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) assure la maîtrise d'ouvrage des systèmes d'information, en appui aux directions concernées.

La DSI est chargée de :

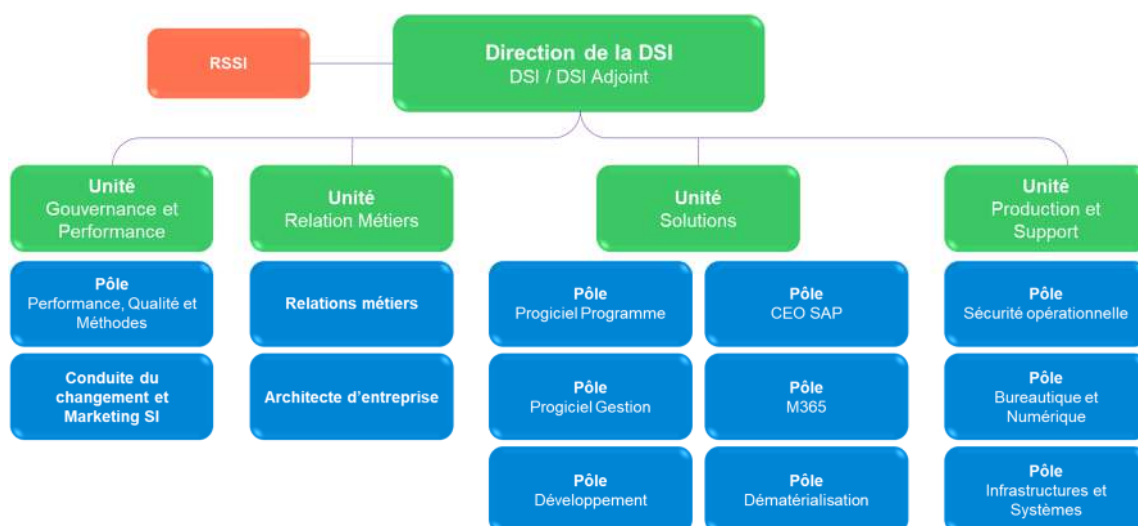
- La conception d'un système d'informations aligné avec la stratégie de la SGP et les besoins de ses directions ;
- L'animation et la coordination interne des activités liées à la définition, au développement, à la mise en œuvre, et à l'exploitation des systèmes d'information ;
- Garantir la cohérence globale des choix réalisés, assurer la pérennité des solutions, et maîtriser l'ensemble des coûts liés au système d'informations ;
- Maintenir en condition opérationnelle tous les applicatifs et systèmes informatiques de la SGP ;
- Mettre à disposition une infrastructure informatique (réseaux, centres de calcul, équipements bureautique) performante et sécurisée.

Ainsi, la DSI pilote les projets informatiques en s'assurant de la prise en compte des besoins des métiers et des utilisateurs et de la définition des processus induits et de leur mise en œuvre opérationnelle, en lien étroit avec la Direction PMO (direction du Pilotage, des Méthodes et des Outils) qui supervise plus spécifiquement le déploiement des systèmes d'information transverses. La DSI définit l'architecture et les solutions informatiques, fournit l'infrastructure, les outils informatiques et bureautiques. Elle s'assure du maintien en condition opérationnelle des applicatifs et de l'infrastructure. Elle est responsable du niveau de service et de la sécurité de l'ensemble du système d'information ainsi que de sa cyber protection, de la définition de la PSSI (Politique de Sécurité des SI) à sa mise en œuvre. Elle élabore et met en œuvre le Plan de Continuité Informatique en lien avec le Plan de Continuité des Activités de l'entreprise.

La progression du projet du Grand Paris Express qui se caractérise par la combinaison de phases de travaux de génie civil, de mise en œuvre des systèmes et d'aménagement des gares, et ainsi l'augmentation du nombre de ses parties-prenantes (opérateurs économiques, collectivités, riverains...), présente aujourd'hui un enjeu d'autant plus fort pour le système d'information.

Par ailleurs, le développement rapide des projets de SERM amène de nouveaux défis en termes de système d'information, avec des besoins spécifiques différents de ceux du GPE.

Pour assurer ses missions, la DSI est organisée autour de 4 unités, elles-mêmes constituées de pôles :





### 1.2.2.1 L'UNITÉ GOUVERNANCE ET PERFORMANCE

La mission de l'unité Gouvernance et Performance est d'industrialiser et de développer la transversalité de la DSI. Elle coordonne la mise en œuvre et l'animation de la gouvernance de la DSI. Elle en pilote la performance par la définition et le suivi des indicateurs pertinents, et l'uniformisation des pratiques.

Elle assure la gestion transverse du portefeuille de projets de la DSI, le pilotage des moyens et le suivi budgétaire. Elle organise l'industrialisation et la démarche qualité de la DSI par une coordination transverse et un appui méthodologique aux Unités et Pôles.

Elle assure le suivi RH en appui aux managers de la DSI : consolidation des plans de formation, aide au recrutement, liaison avec la DRH.

Elle assiste les Unités de la DSI dans la gestion de leurs marchés, que ce soit en phase passation ou en phase exécution.

Enfin, l'unité Gouvernance et Performance structure la démarche de communication envers les métiers et fournit les outils de communication, dans une approche « Marketing de la DSI ».

### 1.2.2.2 L'UNITÉ RELATION METIERS

La mission de l'unité Relation Métiers est d'être le fer de lance de la DSI dans sa relation avec l'entreprise et les métiers.

Elle porte l'engagement de la DSI par la présentation d'un reporting de la performance globale de la DSI sur les périmètres métiers identifiés (en Run et en Build), par le portage du catalogue de services de la DSI, la gestion des COPIL avec ses clients, et une démarche d'amélioration continue.

Elle assiste les référents métiers au sein des entités métiers dans leur appropriation des services de la DSI, supervise le portefeuille de projets du client, et capte les besoins des métiers.

En cas de nouveau besoin, elle oriente de manière préférentielle vers les solutions existantes proposées par la DSI. Si nécessaire, elle lance et pilote une étude, en gérant la phase d'avant-projet jusqu'à la validation éventuelle. Ces nouveaux besoins sont instruits en étroite collaboration avec l'architecte d'entreprise qui est membre de l'unité.

Dans le cas exceptionnel d'un nouveau projet d'une criticité ou d'une transversalité particulière, l'unité Relation Métier peut être amenée à assurer la direction du projet.

### 1.2.2.3 L'UNITÉ SOLUTIONS

La mission de l'unité Solutions est de délivrer les services applicatifs et de maximiser la valeur produite par les applications.

Elle gère l'ensemble des applications de la SGP, que ce soit sur les activités Run ou Build. Elle est subdivisée en pôles, au nombre de six, ayant chacun leur périmètre applicatif constitué autour d'une plateforme (SAP, M365), d'une technologie ou d'une activité de développement.

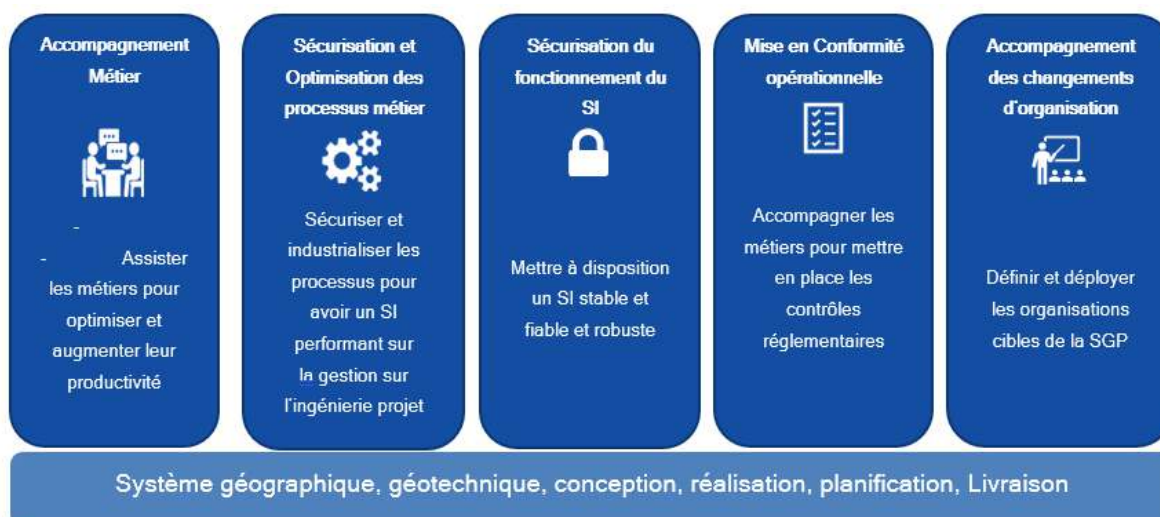
Composé d'un manager, d'experts fonctionnels ou techniques et de responsables d'applications, chaque pôle gère pour son périmètre applicatif : la maintenance corrective, les petites évolutions ou les projets applicatifs courants, les développements éventuels, et l'interopérabilité avec le reste du système d'information.

#### 1.2.2.3.1 FOCUS SUR LE POLE PROGICIELS PROGRAMME

Le Pôle Progiciels Programme a la charge de la gestion du patrimoine applicatif délivrant des services autour des activités de la conception, la réalisation et le pilotage du programme Grand Paris Express (GPE). Il réalise les études nécessaires pour faire évoluer les services, définit et pilote les programmes et projets nécessaires à cette évolution.

Le pôle est garant de la performance du SI Programme GPE et participe à la performance du SI dans sa globalité. Il gère les relations avec les Directions Métiers de son périmètre (i.e. Direction des Lignes, Direction Gares et Ville, Direction Systèmes de Transport et Exploitation, Direction Pilotage, Méthodes et Outils), ainsi que les relations avec les partenaires externes (fournisseurs de logiciels, fournisseurs de services...).

Les utilisateurs peuvent être des agents internes à la SGP comme des partenaires externes de la SGP impliqués dans la construction du GPE. On peut citer à titre d'exemple les maîtres d'œuvres et entreprises titulaires, et les assistants à maîtrise d'ouvrage.



#### 1.2.2.4 L'UNITE PRODUCTION ET SUPPORT

La mission de l'unité Production et Support est de garantir la sécurité, la stabilité et la disponibilité du système d'information.

Elle est organisée en trois pôles, qui interviennent pour leurs propres missions, et de manière transverse en support auprès des autres unités et pôles de la DSI.

Le pôle Bureautique et Numérique est responsable de l'assistance aux utilisateurs tout en garantissant une disponibilité de l'ensemble des composants nécessaires dans l'accomplissement de leurs tâches. Ce périmètre couvre le helpdesk, le support de proximité (Desk IT), la gestion des postes des travaux, la téléphonie et l'ensemble des équipements digitaux (visioconférence, outils de réservations de ressources, ...).

Le pôle Infrastructure et Systèmes met en œuvre et assure la disponibilité des ressources physiques (serveurs, stockage, sauvegarde, réseaux ...) et des ressources logiques (serveurs virtuels, O.S., bases de données, ...) nécessaires au fonctionnement des systèmes de production. Il a également en charge l'architecture technique et l'intégration des différents projets d'un point de vue technique (Build et chefferie de projets).

Le pôle Sécurité Opérationnelle pilote le MCO/MCS des équipements de sécurité du SI (Firewall, WAF, Antispam, VPN, ...). Il traite également les remontées d'incidents de sécurité et travaille en forte collaboration avec le RSSI.

## 2 PRESENTATION DU MARCHÉ

### 2.1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché concerne la mise en place d'une assistance à maîtrise d'œuvre sur le périmètre applicatif des Progiciels Programme.

### 2.2 DESCRIPTION GENERALE DES PRESTATIONS

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concernent les 12 typologies de missions suivantes :

3.1. Prise en charge de la prestation
3.2. Support fonctionnel
3.3. Administration fonctionnelle et données
3.4.1. Recette fonctionnelle simple
3.4.2. Recette fonctionnelle intermédiaire
3.4.2. Recette fonctionnelle complexe
3.5. Assistance au déploiement
3.6. Assistance au maintien en condition opérationnelle
3.7. Assistance à la veille évolutive
3.8. Accompagnement méthodologique
3.9. Réversibilité
3.10 Prestations complémentaires sur devis

### 2.3 PERIMETRE DU MARCHÉ

Le présent marché est constitué des progiciels suivants :

#### 2.3.1 GED GDC PROJET

Cette solution permet à tous les intervenants (SGP, ses partenaires et entreprises) de tracer la documentation technique et la configuration du GPE tout au long du cycle de vie projet jusqu'au Transfert en Gestion Technique. Il s'agit donc d'une solution critique pour le bon déroulement des opérations inhérentes au cœur de métier de la SGP.

La solution comprend 2 modules GED et GDC complémentaires ainsi que les interfaces nécessaires type passerelle pour les réceptions automatisables ou possibles en masse pour optimiser les flux de documents projet. Une instance particulière vient s'ajouter pour la matériauthèque qui permet d'uniformiser et piloter les exigences pour les marchés.

Le module GED Projet permet la réception et la validation électronique des livrables de ses prestataires et partenaires, l'échange de données contractuelles entre la SGP et ses titulaires de marché (mise à disposition des données d'entrée par la SGP, remise des livrables par les titulaires). Le module dispose d'un système de workflow de validation des documents. La gestion documentaire technique du GPE est assurée dans ce système (hors passation et exécution contractuelle).

Le module GDC permet de gérer en configuration documentaire (lié aux documents en GED) et configuration matérielle des équipements (BOM ingénierie) sur les ouvrages du GPE. La plateforme GED GDC Projet constitue le noyau applicatif de la chaîne de valeur Ingénierie et Livraison.

Le nombre d'utilisateurs s'élève à +5000 utilisateurs (dont multicomptes) dont +2000 sont connectés régulièrement. Le volume de données est significatif et exponentiel dû au projet GPE : > 3 millions de Fichiers associés aux pièces écrites et graphiques à date. La plateforme TpPLM est actuellement dans sa version V1.4.

---

### 2.3.2 PRIMAVERA

Primavera P6 est l'outil collaboratif de planification utilisé par la SGP pour créer, modifier, importer et diffuser l'ensemble des plannings du Grand Paris Express.

Il centralise tous les plannings de référence et ceux produits par les maîtres d'œuvre, titulaires, OPC-G et AMO, qui doivent obligatoirement être diffusés dans la plateforme du Cloud Primavera d'Oracle.

L'outil permet de modéliser des réseaux de tâches complexes, de gérer les jalons d'interfaces et d'assurer le pilotage des délais des travaux menés sur les lignes du GPE.

Primavera est utilisé par l'ensemble des contributeurs des directions **Pilotage, Méthodes et Outils, Lignes, Gares et Villes, et Systèmes de Transport et Exploitation**, ainsi que par les titulaires, MOE, OPC-G et AMO externes. Le processus de planification s'appuie sur plusieurs niveaux (plannings objectifs, directeurs, détaillés), permettant d'identifier écarts et dérives et d'assurer une cohérence globale de la production et du suivi des échéances du programme GPE.

L'application est accessible via deux modalités :

- **P6 Web** (client léger) pour la consultation, la mise à jour et certaines opérations de planification,
- **P6 Pro** (client lourd) pour la création avancée de plannings, l'import/export, la gestion des codes, des calendriers et des fonctionnalités expertes

---

### 2.3.3 AUTRES APPLICATIONS DU POLE PROGICIELS PROGRAMMES

Au besoin et en fonction de l'actualité projet GPE, le périmètre pourrait être enrichi d'autres applications informatiques rattachées au Pôle Progiciels Programmes.

## 2.4 WORKFLOW DE GESTION DES TICKETS DE DEMANDE AU SEIN DU PORTAIL ASSISTANCE

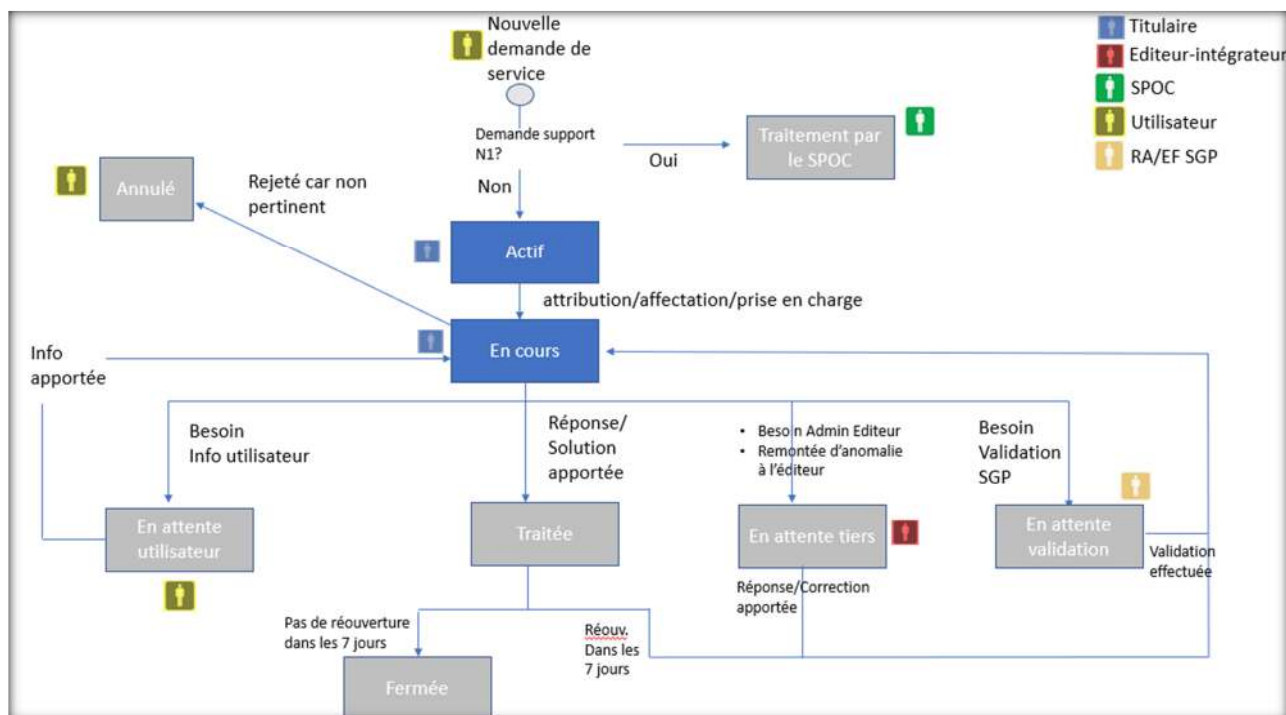
Le Portail Assistance est la plateforme de ticketing SGP dédié à la gestion des demandes de service et incidents par les différentes équipes de support.

Il convient par conséquent d'en d'illustrer le fonctionnement, en termes de workflow.

Notez que ce process est commun aux missions de Support Fonctionnel et à celles d'Administration fonctionnelle/données.

### Descriptif du process :

1. Les demandes de service applicatives sont émises par les utilisateurs via le Portail Assistance.
2. En fonction de la catégorie portée par le ticket, les demandes sont automatiquement routées soit vers le SPOC (= support de niveau 1), soit vers le Titulaire.



3. Le Titulaire prend alors à sa charge le ticket et le qualifie : la demande passe alors au statut « en cours ».
4. Selon les cas, le Titulaire peut :
  - a/ Traiter directement la demande, c'est-à-dire résoudre le ticket par l'apport d'une réponse/solution (le ticket bascule alors au statut « Traité ») ;
  - b/ Demander une information complémentaire aux utilisateurs (le ticket passe alors au statut « En attente utilisateur » ; le ticket rebasculera au statut « En cours » dès l'apport d'information par l'utilisateur
  - c/ Solliciter l'appui ou l'expertise de l'assistance experte effectuée par l'éditeur/intégrateur (le ticket passe alors au statut « En attente tiers ») ; le ticket rebasculera manuellement au statut « En cours » dès l'apport d'information et/ou la résolution par l'éditeur/intégrateur.
  - d/ Demander la validation d'un interlocuteur SGP (le RA ou EF de l'applicatif concerné) en cas de demande hors process (le ticket passe alors au statut « En attente de validation ») ; le ticket rebasculera alors au statut « En cours » dès l'apport d'une validation par un interlocuteur SGP.
  - e/ Annuler le ticket si la demande n'est pas pertinente (le ticket passe alors au statut « Annulé »)

#### Remarques importantes :

- (i) Une demande de service sera considérée comme étant traitée par le Titulaire dès lors qu'une solution/réponse aura été apportée à l'utilisateur (statuts Traitée ou Fermée), ou que la demande aura été annulée par le client (de manière très exceptionnelle).

- (ii) Concernant les délais de traitement, le décompte est suspendu dès lors que le ticket est en attente d'un retour de l'utilisateur, de l'éditeur/intégrateur ou de la SGP.

## 2.5 NIVEAUX DE CRITICITE DES DEMANDES

Les prestations de support fonctionnel et d'administration fonctionnelle/données, qui constituent une partie du périmètre décrit plus avant dans le présent document, s'appuient toutes deux sur les trois niveaux de criticité suivants, communs à l'ensemble des applicatifs relevant de l'intervention du Titulaire :

<b>P0 – urgent</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout incident entraînant une indisponibilité de service ou d'une fonction majeure de l'application, sans contournement.</li> <li>• Toute demande de service nécessitant un niveau de réactivité élevé de la part du support</li> </ul>
<b>P1 – normal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout incident entraînant la dégradation d'un service ou d'une fonction majeure de l'application</li> <li>• Toute demande de service nécessitant un niveau de réactivité normal de la part du support</li> </ul>
<b>P2 – faible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout autre type incident entraînant (indisponibilité ou dégradation d'une fonction annexe, autre cas d'incident)</li> <li>• Tout demande de service nécessitant un niveau de réactivité faible de la part du support</li> </ul>

Nous vous invitons à prendre connaissance de l'annexe « Annexe 1- Listing des demandes de service GED GDC Projet, priorités et RACI » joint au présent CCTP afin de prendre connaissance de l'ensemble des demandes d'assistance recensées sur le périmètre d'intervention cible, avec leur niveau de priorité associé.

## 2.6 DONNEES D'ENTREE

Ce chapitre précise l'ensemble des éléments, informations et accès nécessaires à la bonne exécution des prestations prévues dans le cadre du marché. Les données d'entrée sont mises à disposition du Titulaire par la Société des Grands Projets (SGP) et sa Direction des Systèmes d'Information (DSI).

### 2.6.1 ACCES AUX ENVIRONNEMENTS

Le Titulaire bénéficiera des accès ADMIN nécessaires aux environnements suivants :

- **GED GDC Production (PROD)**
- **GED GDC Pré-production (PRE-PROD)**
- **GED GDC Recette**
- **GED GDC Formation**
- **PRIMAVERA P6 PRODUCTION**
- **PRIMAVERA P6 STAGE**

Ces accès permettront la réalisation des prestations de support, d'administration, de recette et de déploiement sur la GED GDC Projet et l'application Primavera.



## 2.6.2 DOCUMENTATION ET PROCEDURES

La SGP mettra à disposition :

- Les procédures internes, normes et règles en vigueur à la DSI.
- Les documents contractuels et techniques liés au projet.
- Les guides méthodologiques et la base de connaissance existante.

## 2.6.3 OUTILS ET PLATEFORMES

Le Titulaire disposera des accès aux outils suivants :

- Portail Assistance (pour la gestion des demandes de service)
- Outils de reporting (PBI)
- Un accès à la plateforme de ticketing MCO en vigueur chez l'éditeur/intégrateur

## 2.7 MODALITES D'INTERVENTION

Organisation	
Canal d'entrée et de gestion des demandes	Pour les prestations de support et d'administration : 1 canal unique = demandes de service et/ou d'incidents au sein du Portail Assistance
Plages horaires de support	Les horaires du Titulaire sont du lundi au vendredi ouvrés, de 9H00 à 18H00. Des astreintes sont possibles si des incidents surviennent ou pour le suivi des opérations en heures non ouvrées (HNO).

## 3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

### 3.1 PRISE EN CHARGE DES PRESTATIONS

#### 3.1.1 OBJECTIFS

Cette prestation vise à réaliser une prise de connaissance du contexte de l'ensemble du périmètre du marché et de reprendre le cas échéant, les activités du titulaire de l'accord cadre précédent, sans impact, pour la Société des grands projets.

Les objectifs de la prestation de prise en charge inclus notamment :

- Une réunion de lancement au maximum **10 jours** suivant la notification du marché ;
- La prise de connaissance des processus demandés dans le cadre de l'exécution du marché, et ses pièces contractuelles ;
- La prise de connaissance des normes, procédures et règles en vigueur à la DSI ;
- La prise de connaissance de l'environnement du SI ;
- La prise de connaissance du périmètre applicatif et technique ;
- La mise à jour du PAQ ;
- La présentation, la mise en place et la montée en compétences des équipes de la SGP et des équipes du titulaire ;
- La mise en place des processus, des méthodologies d'échanges, des livrables et des outils du marché préalablement validés par la SGP ;
- La mise en place de la comitologie ;
- La prise de connaissance des domaines et des applicatifs des différents SI et de la base de connaissance de la SGP.

### 3.1.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues couvrent notamment :

- La réunion de lancement : le titulaire réalise un support présentant le mode de fonctionnement envisagé pour l'exécution du marché selon les exigences techniques, technologiques et méthodologiques figurants au présent cahier des charges, ses éventuelles annexes et au sein du mémoire technique du titulaire ;
- La mise en place des processus, outils, livrables et indicateurs (performance, planning, suivi, consommation, etc.) proposés dans l'offre du titulaire et validés par la SGP ;
- La mise à jour du PAQ. Préalablement à cette réunion, le titulaire a transmis dans son offre un projet de PAQ initial. Ce PAQ intègre les engagements du titulaire sur la gestion de sa relation avec la SGP.

Ces travaux de prise en charge initiale consistent, pour le Titulaire, à identifier, solliciter, recevoir et s'approprier, de la part de la DSI de la SGP et/ou du/des titulaires du précédent marché, l'ensemble des éléments permettant le transfert adéquat de connaissance et la mise en œuvre des prestations opérationnelles du marché.

Un plan de réversibilité doit être élaboré en phase de prise en charge, et être actualisé par le Titulaire de façon annuelle. La documentation du plan de réversibilité et ses mises à jour annuelles sont à la charge du Titulaire.

Un bilan partagé entre la DSI et le Titulaire sera établi à l'issu de la prise en charge et fera état de :

- La qualité et la pertinence du bilan et des préconisations pour assurer la mission ;
- La confirmation des aptitudes des équipes du Titulaire pour assurer la mission et la fourniture d'une matrice de compétences et de RACI ;
- La confirmation de la mise en œuvre des moyens logistiques du titulaire pour assurer la prestation ;
- La bonne connaissance par l'équipe du titulaire du contexte applicatif ou métier : environnement technique, aspects fonctionnels et normes ;
- La définition des procédures de communication.

Tant que les critères d'acceptation ne seront pas satisfaits, la prise en charge se prolongera au frais du titulaire. Au constat qu'ils sont satisfaits par la voie d'un PV signé de parties, la phase de prise en charge sera qualifiée comme concluante.

La durée maximum de la phase est fixée à 2 mois à compter de la notification du marché.

### 3.1.3 LIVRABLES ATTENDUS

Prise en charge	
Livrables attendus	Délai maximal de remise
Bilan de la phase de prise en charge et des connaissances acquises	5 jours après la date de fin de la prestation
Support de réunion	3 jours avant la réunion
Compte-rendu de réunion	2 jours après la réunion

Plan d'Assurance Qualité (version finale)	5 jours après la date de fin de la prestation
Plan d'Assurance Sécurité	5 jours après la date de fin de la prestation
Plan de réversibilité	5 jours après la date de fin de la prestation
Rapport d'étonnement	5 jours après la date de fin de la prestation
Matrice de compétences des équipes	5 jours après la date de fin de la prestation
Matrice RACI	5 jours après la date de fin de la prestation

### 3.2 SUPPORT FONCTIONNEL

#### 3.2.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

La prestation de support fonctionnel consiste à accompagner les utilisateurs dans l'usage de l'application, en répondant à leurs questions sur l'outil, en traitant les incidents fonctionnels qu'ils rencontrent et en leur apportant l'appui méthodologique nécessaire pour garantir une utilisation optimale de l'outil.

Elle englobe :

- La qualification des demandes de service émises sur le Portail Assistance, et relevant du support fonctionnel (demande d'assistance ou incident) ;
- Leur traitement, par l'apport d'une réponse aux questions sur l'utilisation de l'application, par la résolution des incidents fonctionnels, ou par un processus d'escalade vers le support expert effectué par l'éditeur/intégrateur ;
- L'alimentation d'une base de connaissance dédiée à la fonction support ;
- Le reporting afférent.

Cette prestation est composée des étapes suivantes :

##### ▪ Qualification du ticket

Le Titulaire prend en charge le ticket avec l'affectation d'une ressource. Toutes les opérations de vérifications du périmètre ou du périmètre sont effectuées avec un reroutage vers une autre équipe de gestion si nécessaire. Le cas échéant, le Titulaire effectue les demandes éventuelles d'informations complémentaires auprès de l'utilisateur.

##### ▪ Traitement des demandes de service relevant du support fonctionnel

Le Titulaire traite la demande de service relevant du support fonctionnel, met à jour le statut de réalisation du ticket, formalise le traitement de résolution réalisé et s'assure de la satisfaction utilisateur suite à la résolution.

Si la demande l'exige, le Titulaire effectue une escalade vers l'éditeur/intégrateur, pour éventuelle obtention d'une préconisation/réponse de niveau expert. Sera précisé au sein du ticket l'historique des actions déjà effectuées sur le ticket.

#### ▪ Résolution des incidents

Il est attendu du Titulaire :

- L'analyse et le diagnostic de l'incident ;
- L'apport et la formalisation au sein du ticket d'une solution de déblocage ou de contournement dans l'outil ;
- La mise à jour du statut de réalisation du ticket ;
- La vérification de la satisfaction utilisateur après résolution
- L'identification des éventuelles évolutions et/ou anomalies sous-jacentes, se cachant derrière un incident ;
- Le cas échéant, le renseignement au sein de l'outil de ticketing dédié des anomalies et évolutions.
- L'éventuelle escalade vers l'éditeur/intégrateur, en cas d'anomalie fonctionnelle avérée

#### ▪ Alimentation d'une base de connaissance support

Il est attendu du Titulaire qu'il :

- Identifie et collecte les informations à valeur ajoutée devant intégrer la base de connaissance ;
- Formalise les connaissances en rédigeant la documentation des activités (mode opératoire : fiche réflex/ FAQ...) ;
- Si nécessaire, fasse valider avant publication les éléments ajoutés ;
- S'assure de la facilité d'accès à l'information (ex. tag, mots clés, catégorie).

BASES DE REFERENCES	
GED GDC Projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nb de tickets moyen estimatif : <b>95 tickets/mois</b></li> <li>- Répartition Incident/Demandes de support : &lt; 1% d'incident ; &gt; 99% de demandes de support</li> <li>- En termes de criticité, on dénombre &lt;1% de demandes P0, 95% de demandes P1, &gt;4% de demandes P2</li> <li>- Taux d'escalade vers l'assistance experte Editeur/Intégrateur : 5%</li> </ul>
PRIMAVERA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nb de tickets moyen estimatif : <b>11 tickets/mois</b></li> <li>- Nb d'incidents : <b>12 tickets/mois</b></li> <li>- Soit une estimation mensuelle moyenne de <b>23 tickets</b> (incidents + demande d'administration)</li> </ul>

### 3.2.2 LIVRABLES ATTENDUS

Support fonctionnel		
Activités	Livrables	SLA
1. Qualification des tickets	Affectation du ticket par une ressource de l'équipe Support	<p>P0 : ticket affecté dans l'heure ouvrée suivant sa création</p> <p>P1 : ticket affecté dans les 2 heures ouvrés</p> <p>P2 : ticket affecté dans un délai de 1 jour ouvré</p> <p>⇒ Taux de tickets pris en charge dans les délais &gt;= 95%</p>

Support fonctionnel		
Activités	Livrables	SLA
2. Traitement des demandes de service relevant du support fonctionnel	Ticket traité (basculé au statut "Traité" ou "Fermé")	<p>P0 : à traiter dans les 1j ouvré</p> <p>P1 : à traiter dans les 2 jours ouvrés</p> <p>P2 : à traiter dans les 5 jours ouvrés</p> <p>- Taux de demandes traitées dans les délais <math>\geq 95\%</math></p> <p>- Taux de réouverture des demandes traitées <math>\leq 5\%</math></p> <p><b>Nota bene :</b> Seuls les temps de traitement effectif par le Titulaire sont décomptés ; les temps d'attentes (d'un retour de la part de l'utilisateur, de l'éditeur/intégrateur ou de la SGP) ne sont pas décomptés</p>
3. Résolution des incidents	Ticket traité (au statut "Traité" ou "Fermé")	<p>P0 : à traiter dans les 1j ouvré</p> <p>P1 : à traiter dans les 2 jours ouvrés</p> <p>P2 : à traiter dans les 5 jours ouvrés</p> <p>- Taux de demandes traitées dans les délais <math>\geq 95\%</math></p> <p>- Taux de réouverture des demandes traitées <math>\leq 5\%</math></p> <p><b>Nota bene :</b> Seuls les temps de traitement effectif par le Titulaire sont décomptés ; les temps d'attentes (d'un retour de la part de l'utilisateur, de l'éditeur/intégrateur ou de la SGP) ne sont pas décomptés</p>
4. Reporting	Indicateurs de suivi d'activité Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai : mis à jour hebdomadairement avant chaque session "Speed ticketing"</li> <li>Taux de respect des délai <math>\geq 95\%</math></li> </ul>

### 3.3 ADMINISTRATION FONCTIONNELLE ET DONNEES

#### 3.3.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

La prestation d'administration fonctionnelle/données est centrée sur la gestion et configuration applicative, et le maintien de l'intégrité des données.

Elle nécessite d'intervenir directement au sein de l'applicatif, généralement via des droits d'administrateur dédiés, afin d'effectuer notamment des tâches de paramétrages fonctionnels, de gestion des comptes et droits utilisateurs, de maintenance des référentiels, et de corrections/mise en qualité des données.

Elle englobe :

- La qualification des demandes de service relevant de l'administration fonctionnelle ou de l'administration de données ;
- Leur traitement ;

- L'éventuel processus d'escalade vers l'assistance experte effectuée par l'éditeur/intégrateur.

Cette prestation se décompose en 2 étapes :

▪ **Qualification du ticket**

Le Titulaire prend en charge le ticket avec l'affectation d'une ressource. Toutes les opérations de vérifications du périmètre sont effectuées avec un reroutage vers une autre équipe de gestion si nécessaire. Le cas échéant, le Titulaire effectue les demandes éventuelles d'informations complémentaires auprès de l'utilisateur.

▪ **Traitement des demandes de service relevant de l'administration fonctionnelle/données**

Le Titulaire traite la demande d'administration, met à jour le statut de réalisation du ticket, formalise le traitement de résolution réalisé et s'assure de la satisfaction utilisateur suite à la résolution.

Si nécessaire, le Titulaire effectue une escalade vers l'éditeur/intégrateur en cas de demande d'assistance non gérable avec les droits d'administrateur fonctionnel de l'outil. Sera précisé au sein du ticket l'historique des actions déjà effectuées sur le ticket.

BASES DE REFERENCE	
Base de référence & métriques	<b>BASELINE GED GDC PROJET</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nb moyen de tickets estimatif : 220 tickets/mois</li> <li>- En termes de criticité, on dénombre 5% de demandes P0, 90% de demandes P1, 5% de demandes P2</li> <li>- Taux d'escalade vers l'assistance experte Editeur/Intégrateur : 70%</li> </ul> <b>BASELINE PRIMAVERA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nb moyen de tickets estimatif : 15 tickets/mois</li> </ul>

### 3.3.2 LIVRABLES ATTENDUS

Administration fonctionnelle & données	
Livrables	SLA
Affectation du ticket par une ressource de l'équipe Titulaire	P0 : ticket affecté dans l'heure ouvrée suivant sa création P1 : ticket affecté dans les 2 heures ouvrés P2 : ticket affecté dans un délai de 1 jour ouvré Taux de tickets pris en charge dans les délais >= 95%
Ticket fermé (au statut "Traité" ou "Fermé")	P0 : à traiter dans les 1j ouvré P1 : à traiter dans les 2 jours ouvrés P2 : à traiter dans les 5 jours ouvrés Taux de demandes traitées dans les délais >=95% Taux de réouverture des demandes traitées <=5% <b>NB</b> : Seuls les temps de traitement effectif par le Titulaire sont décomptés ; les temps d'attentes (d'un retour de la part de l'utilisateur, de l'éditeur/intégrateur ou de la SGP) ne sont pas décomptés



### 3.4 RECETTE FONCTIONNELLE

#### 3.4.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

La prestation de recette fonctionnelle est composée de 3 étapes :

- **Production du cahier de recette**

Le Titulaire effectue le listing des cas de tests à exécuter au sein d'un document dédié.

- **Exécution des tests**

Le Titulaire réalise les tests recensés au sein du cahier de tests et met à jour le cahier de recette.

- **Remontée & suivi des cas d'anomalie/régression observés**

A l'issue des tests, le Titulaire recense l'ensemble des non-conformités observées, priorise les anomalies, et les enregistre au sein de la plateforme de ticketing mise à disposition par l'éditeur/intégrateur.

3 niveaux de complexité sont retenus pour cette prestation :

- **Simple :**

La recette fonctionnelle simple consiste en l'exécution de tests fonctionnels peu chronophages, portant sur un périmètre fonctionnel restreint et ciblé de l'applicatif, et devant être effectué dans un délai très court (dans les 1 jour ouvré).

Typiquement, il s'agit de tests de bon fonctionnement rapides (1h maximum), portant sur les fonctionnalités de base de l'applicatif suite à une intervention de PROD (mise à jour des KB sécurité, mise à jour du WAF, etc.) ou de NON PROD (exemple : réalignement applicatif des environnements bas).

- **Intermédiaire :**

La recette fonctionnelle intermédiaire consiste en l'exécution de tests ciblés portant sur un périmètre fonctionnel plus large qu'une recette simple, sans atteindre l'étendue d'une recette complexe. Elle doit être effectuée dans un délai de 2 jours ouvrés. Elle s'applique aux cycles de livraison de faible volumétrie, principalement composés de correctifs ou d'évolutions non transverses, c'est-à-dire impactant un périmètre fonctionnel restreint. Il s'agit typiquement des phases de test associées à la livraison d'un patch-correctif dans le cadre d'un cycle court post-MEP. »

- **Complexe :**

La recette fonctionnelle complexe consiste en l'exécution de tests fonctionnels conséquents, portant sur un périmètre fonctionnel élargi de l'applicatif, et devant être effectué dans un délai de 3 jours ouvrés. Ce type de recette concerne :

- Les tests de non-régression applicative effectués en environnements de NON PROD (Recette & Pré-Production), dans le cadre d'un cycle correctif/évolutif ;
- Le test de nouvelles fonctionnalités livrées, dans le cadre d'un cycle long correctif/évolutif ou d'un upgrade applicatif ;
- Une participation aux campagnes de recette fonctionnelle liées aux performances ;
- Une participation aux campagnes de recette fonctionnelle liées aux modifications de l'infrastructure ;
- Une participation aux campagnes de recette fonctionnelle liées aux interfaces.

Dans tous les cas, il est attendu du Titulaire un suivi hebdomadaire, avec production du reporting de suivi par le pilote de l'équipe de support en place.

BASES DE REFERENCE	
GED GDC PROJET	<b>Recette simple</b> : 1 à 2 par mois <b>Recette intermédiaire</b> : 1 à 2 par trimestre <b>Recette complexe</b> : 1 à 2 par trimestre
PRIMAVERA	1 recette complexe par trimestre

### 3.4.2 LIVRABLES ATTENDUS

Recette fonctionnelle	
Livrables	SLA
Cahier de recette validé par le RA et/ou EF du périmètre applicative	Cahier de recette remis à la SGP dans les 1 jours ouvrés (simple), 2 jours ouvrés (intermédiaire) ou 3 jours ouvrés (complexe)
CR de recette attestant de l'exécution complète des tests recensés au sein du cahier, incluant le cas de test déroulés, leurs résultats, et les cas d'anomalie détectés.	CR de recette remis à la SGP pour signature dans les 1 jours ouvrés suivant la validation du cahier de recette par la SGP (simple), les 2 jours ouvrés (intermédiaire), ou 3 jours ouvrés (complexe) suivant la remise du cahier de recette

### 3.5 ASSISTANCE AU DEPLOIEMENT

#### 3.5.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Il s'agit ici d'une mission d'appui sur les phases de déploiement et mise en production. Dans ce cadre, le titulaire rédige une note de version à chaque MEP impactant le contenu fonctionnel de l'appliquatif, met à jour les guides méthodologiques et rédige les modes opératoires/guides utilisateurs des nouvelles fonctionnalités livrées.

En parallèle, le titulaire s'assure du bon fonctionnement de l'appliquatif durant les phases de MEP par l'exécution de tests de vérification rapides (2h maximum).

À la demande de la SGP, le Titulaire pourra ponctuellement être sollicité pour réaliser une courte présentation (1h max) des nouvelles fonctionnalités livrées dans le cadre de la mise en production. Cette présentation, destinée exclusivement à un public restreint, composé des référents identifiés par la SGP, aura pour objectif de faciliter la prise en main rapide des évolutions majeures de l'outil, d'en expliciter les usages attendus et de répondre aux questions spécifiques des référents.

Cette prestation inclut :

- La préparation d'un support synthétique de présentation, adapté au public cible ;
- L'animation d'une session (présentielle ou à distance) d'une heure maximum, centrée sur la démonstration des nouvelles fonctionnalités et les bonnes pratiques d'utilisation ;
- La réponse aux questions des référents et la collecte de leurs éventuels retours pour transmission à la SGP.

Bases de référence	
GED GDC PROJET	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 phase de MEP par trimestre (donc 1 appui trimestriel)</li> <li>• 1 présentation de fonctionnalités par semestre (donc 0,5 par trimestre)</li> </ul>

PRIMAVERA	• 1 phase de MEP par trimestre (donc 1 appui trimestriel)
-----------	---

### 3.5.2 LIVRABLES ATTENDUS

Assistance au déploiement		
Activités	Livrables	SLA
Production documentaire	Note de version	- Documentation à fournir au plus tard à J-3 avant la MEP - Taux de documentation produite dans les délais : supérieur ou égal à 95 %
Production documentaire	Mise à jour des guides méthodologiques (guides utilisateurs)	- Guide méthodologique à mettre à jour à J-3 avant chaque MEP - Taux de documentation produite dans les délais : supérieur ou égal à 95 %
Production documentaire	Mode opératoire complémentaire sur de nouvelles fonctionnalités	- Mode opératoire à rédiger dans les 5 jours ouvrés suivant la demande émise par la SGP - Taux de documentation produite dans les délais : supérieur ou égal à 95 %
Exécution des tests de bon fonctionnement applicatifs durant les MEP	Compte rendu des résultats des tests post-MEP Mise à jour des bugs et évolutions dans les outils de suivi (ZenDesk et Teams)	CR de test de vérification, avec résultats de tests explicitement écrits fourni durant la MEP, immédiatement à l'issue des tests  100% des CR de tests MEP fournis immédiatement à l'issue des tests
Présentation de nouveauté(s)	Un support synthétique (PowerPoint ou équivalent) présentant les nouvelles fonctionnalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délai : Document remis au moins 3 jours ouvrés avant la session.</li> <li>• Taux de réalisation dans les délais : &gt;= 95 % de remise dans les délais</li> </ul>
Présentation de nouveauté(s)	Un bref compte-rendu de session listant les points abordés, les questions/réponses et, le cas échéant, les retours ou besoins complémentaires exprimés par les référents,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délai : Document remis dans les 2 jours ouvrés suivant la session.</li> <li>• Taux de réalisation dans les délais : &gt;= 95 % de remise dans les délais</li> </ul>

## 3.6 ASSISTANCE AU MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE (MCO)

### 3.6.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Le Titulaire procède à la création de nouvelles fiches d'anomalies et/ou d'évolution au sein de la plateforme de ticketing MCO, en indiquant clairement les chemins de reproductibilités, et en y indiquant le niveau de priorité/criticité.

Chaque ticket devra être pleinement qualifié. Par pleinement qualifié, entendre : un titre clair, un descriptif détaillé, avec un chemin descriptif détaillé, avec un chemin de reproductibilité efficient, et un niveau de priorité renseigné.

En post-MEP de chaque cycle, le titulaire fait une proposition à la DSI d'une liste d'anomalies ou évolutions clés devant faire l'objet du prochain cycle correctif/évolutif en priorité.

Dans ce cadre, il est attendu du titulaire :

- Participation au COSUI MCO hebdomadaire (1h) animé par la SGP (Suivi des chantiers MCO/Admin avec l'éditeur/intégrateur ; remontée des alertes ; plan d'action) ;
- Participation au point de revue hebdomadaire des tickets MCO (1h) animé par la SGP, au sein duquel est effectué la revue des anomalies/évolutions. Le Titulaire devra préparer cette revue afin de pouvoir échanger de manière fluide et instantanée avec les différents interlocuteurs de l'instance.

Base de référence	
GED GDC Projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une moyenne de 4 anomalies enregistrées mensuellement au sein de la plateforme de ticketing MCO</li> <li>• 1 COSUI MCO hebdomadaire (1h)</li> <li>• 1 session hebdomadaire de suivi des demandes MCO (1h)</li> <li>• 1 session trimestrielle de construction des cycles de livraison</li> </ul>

### 3.6.2 LIVRABLES ATTENDUS

Assistance au MCO	
Livrables	SLA
Tickets d'anomalies et/ou d'évolution pleinement qualifiés dans la plateforme de ticketing MCO.	- Rejet des tickets d'anomalie ou d'évolution < 10% dans la plateforme de ticketing MCO.
Fourniture trimestrielle, en post-MEP d'une liste de correctifs/évolutifs prioritaires à intégrer au prochain cycle.	(J+3 après chaque MEP), - Respect du délai de fourniture de la liste >= 95%

## 3.7 ASSISTANCE A LA VEILLE EVOLUTIVE

### 3.7.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

L'Unité d'Œuvre « Assistance à la veille évolutive » couvre l'ensemble des activités amont nécessaires à la préparation et à la sécurisation des montées de version applicatives.

Elle comprend :

- L'assistance à l'identification et la planification des montées de version nécessaires, en tenant compte du cycle de vie éditeur et des contraintes projets.
- L'analyse CFO (Cumulative Feature Overview) afin d'identifier les nouveautés et évolutions apportées par la nouvelle version
- La formulation de recommandations à destination du responsable d'application concernant l'opportunité, la priorisation, la planification et la stratégie de mise en œuvre des montées de version.

Cette UO constitue une prestation de **veille, d'analyse et de cadrage**, distincte des phases d'installation, de tests ou de MEP.

Bases de référence	
PRIMAVERA	1 phase de veille évolutive / trimestre

### 3.7.2 LIVRABLES ATTENDUS

Assistance à la veille évolutive	
Livrable	SLA
Mise à jour du planning annuel de montées de version : mise à jour éventuelle des dates de MEP des prochains cycles ; descriptif du périmètre cible de la prochaine version (nouveau/corrections).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour trimestrielle, à chaque début de trimestre (maximum avant le 10 de chaque début de trimestre, soit avant le 10 janvier pour T1, le 10 avril pour T2, le 10 juillet pour T3, le 10 octobre pour T4)</li> <li>Sur l'année, respect des délais à 100%.</li> </ul>

## 3.8 ACCOMPAGNEMENT METHODOLOGIQUE

### 3.8.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Le Titulaire pourra être sollicité, à la demande de la SGP, pour organiser ponctuellement de courts points d'accompagnement méthodologique à destination d'un public restreint de référents métiers (point d'une à deux heures maximum).

Ces présentations, ciblées et exceptionnelles, porteront sur des fonctionnalités existantes de l'outil, identifiées par la SGP comme nécessitant un accompagnement dédié complémentaire, afin d'en rappeler notamment les pratiques adaptées (par exemple, suite à des difficultés d'appropriation ou à l'évolution des usages).

Il convient de distinguer ces présentations ponctuelles, collectives et structurées, des interactions courantes du support avec les utilisateurs (appels téléphoniques, points bilatéraux, échanges au sein des plateformes de ticketing), qui relèvent du traitement habituel des tickets d'assistance méthodologique et visent à faciliter la résolution de demandes spécifiques.

Base de référence	
GED GDC Projet	Prévoir 1 à 2 sessions d'accompagnement méthodologique par semestre.

### 3.8.2 LIVRABLES ATTENDUS

Livrables	SLA
Un support synthétique (PowerPoint ou équivalent) présentant la fonctionnalité ciblée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai : Document remis au moins 3 jours ouvrés avant la session.</li> <li>Taux de réalisation dans les délais : <math>\geq 95</math> % de remise dans les délais</li> </ul>
Un bref compte-rendu de session listant les points abordés, les questions/réponses et, le cas échéant, les retours exprimés par les référents	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai : Document remis dans les 2 jours ouvrés suivant la session.</li> <li>Taux de réalisation dans les délais : <math>\geq 95</math> % de remise dans les délais</li> </ul>

### 3.9 PRESTATION DE REVERSIBILITE SUR LE PERIMETRE

#### 3.9.1 OBJECTIFS

La réversibilité consiste à prendre des précautions particulières de sauvegarde et de transfert de connaissances pour assurer, à la demande de la SGP, la reprise des prestations par la SGP ou par un tiers, et ce dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service.

La prestation de réversibilité est réalisée en fin de marché ou à tout moment souhaité par la Société des grands projets. Cette prestation est le pendant de la prise de connaissance.

Cette phase est menée en accompagnement d'une phase prise de connaissance par la SGP ou par le Titulaire garant de la reprise du périmètre sur lequel porte la réversibilité.

Il s'agira de restituer, par un processus de réversibilité, la connaissance acquise par l'équipe du Titulaire vers la SGP ou un tiers habilité par la SGP, à la fin d'un bon de commande.

#### 3.9.2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Il s'agit d'une prestation à bon de commande effectuée parallèlement aux prestations de support.

La prestation de réversibilité débute par la réception du bon de commande émis par la SGP. Elle s'exécute conformément au Plan de Réversibilité.

La prestation de réversibilité inclut :

- Le transfert de connaissances de l'équipe de maintenance du Titulaire vers l'équipe du nouveau Titulaire ou vers la SGP sur l'ensemble des fonctionnalités mises en œuvre à la SGP à la date de la réversibilité ;
- La fourniture de l'ensemble des livrables produits et de l'ensemble de la documentation mise à jour ;
- La réalisation en « tandem » (nouveau et ancien Titulaire) de la maintenance corrective et du support, sur une période de 2 mois ;
- La réversibilité des normes, procédures et règles en vigueur à la SGP ;
- La préparation de la réversibilité de l'ensemble des activités, la gestion en doublon et le transfert de responsabilité vers la SGP ou un tiers désigné par celle-ci.

Le processus de réversibilité intègre la formation technique et fonctionnelle de la nouvelle équipe désignée par la SGP durant toute la période nécessaire pour parvenir au bon accomplissement de cette prestation.

Durant cette période, et quelle que soit la dégressivité de la prestation, les responsabilités du Titulaire restent engagées.

Il est attendu dans l'offre technique un plan de réversibilité présentant, a minima :

- La formation de la nouvelle équipe désignée par la SGP ;
- Les modalités de recouvrement des équipes du Titulaire du présent marché avec la nouvelle équipe désignée par la SGP (activités dégressives des équipes du Titulaire et assistance à la nouvelle équipe dans ses nouvelles tâches) ;
- Les moyens humains mis en œuvre ;
- Les livrables (tout au long du marché et lors de l'engagement de la phase de réversibilité).

La qualité de la prestation de réversibilité sera largement conditionnée par la qualité de la formation et du soutien apporté par le Titulaire durant cette période à l'équipe désignée par la SGP. Elle dépendra également de la lisibilité et du caractère opérationnel de la réversibilité.



Tant que les critères d'acceptation ne seront pas satisfaits, la phase de réversibilité se prolongera aux frais du Titulaire. Au constat qu'ils sont satisfaits par la voie d'un PV signé des parties, la phase de réversibilité sera qualifiée comme concluante.

Pour rappel, le plan de réversibilité est attendu comme un des livrables de la phase de prise de connaissance décrite précédemment. Il devra être actualisé une fois par an dès le premier anniversaire d'exécution du présent marché.

La documentation du plan de réversibilité et ses mises à jour annuelles sont à la charge du Titulaire.

En amont de la phase de réversibilité, le Titulaire procédera à une phase de préparation portant sur l'organisation de la réversibilité, incluant *a minima* les activités suivantes :

- La définition des procédures de restitution et du contenu des livrables ;
- La préparation et la construction du planning en concertation avec la DSI et/ou le fournisseur repreneur du service ;
- La définition des compétences minimales pour assurer la continuité de service ;
- Le pilotage du déroulement de la phase.

### 3.9.3 LIVRABLES

Réversibilité	
Livrables attendus	Délai maximal de remise
<p>Un plan de réversibilité mis à jour et détaillé définissant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conditions de lancement de la réversibilité ;</li> <li>- La liste exhaustive des éléments à transférer ;</li> <li>- Le planning détaillé de la réversibilité ;</li> <li>- La description de l'organisation de la réversibilité (acteurs, rôles, ...) ;</li> <li>- L'intégration des équipes de la SGP et du Repreneur dans la réversibilité et le partage des responsabilités entre le Titulaire, la SGP et le Repreneur ;</li> <li>- L'organisation des activités pour que la continuité des prestations soit assurée pendant la réversibilité ;</li> <li>- Les actions du Titulaire pour assurer la réversibilité ;</li> <li>- Les modes de transfert des connaissances, des données et des livrables ;</li> <li>- La coordination, le suivi et le contrôle du déroulement de la réversibilité entre le Titulaire, la SGP et le Repreneur ;</li> <li>- La description des formations nécessaires pour que la SGP ou le Repreneur puissent reprendre à leur compte les prestations du Titulaire ainsi que les prérequis nécessaires au personnel qui suivra ces formations ;</li> <li>- Les conditions de fin de réversibilité.</li> <li>- Les modalités de restitution des documents et données de la SGP</li> </ul>	<p>Délai de 1 mois à compter de la notification du lancement de la phase de réversibilité</p>
<p>L'ensemble des livrables réalisés pendant la prestation et tenus à jour (supports/CR speed ticketing, modes opératoires, guides méthodologiques, modélisations, etc.)</p>	<p>Dans le respect du planning de réversibilité communiqué au sein du plan de réversibilité</p>

L'ensemble des données dont la propriété est celle de la SGP	Dans le respect du planning de réversibilité communiqué au sein du plan de réversibilité
Un bilan de réversibilité une fois l'ensemble des réversibilités liées aux processus, fonctionnelles et applicatives réalisées,	10 jours ouvrés après la finalisation effective de toutes les opérations de réversibilité concernées

### 3.10 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES SUR DEVIS

Dans le cadre du marché, le titulaire pourra être amené à réaliser des missions complémentaires spécifiques restant en lien avec l'objet du marché.

Ces prestations complémentaires sont déclenchées par bon de commande. Chaque bon de commande précise les objectifs, le contenu de la prestation, les moyens déployés et les délais de réalisation via un planning. Elles peuvent être engagées en « jours », sur devis préalable, en fonction du ou des profils nécessaires pour la réalisation de celles-ci.

Ainsi, après transmission du chiffrage des prestations concernées par le titulaire, celles-ci peuvent être commandées, dès lors que la SGP a accepté et validé la proposition du titulaire.

## 4 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 4.1 ORGANISATION GENERALE ET PILOTAGE DES PRESTATIONS

#### 4.1.1 ORGANISATION AU SEIN DE LA SOCIETE DES GRANDS PROJETS

La SGP est représentée par le responsable du Pôle Progiciels Programmes de la DSI qui est l'interlocuteur privilégié du Titulaire au cours du marché. En fonction des prestations concernées par les bons de commande émis, le pilotage opérationnel de celles-ci reviendra au **Responsable d'application des applicatifs concernés**, désigné dans le présent document comme « Chef de projet ».

Des référents métiers pourront également être amenés à communiquer avec le Titulaire.

#### 4.1.2 ORGANISATION ATTENDUE DU TITULAIRE

- Le chef de Projet Titulaire

Le Titulaire affecte à la mission un chef de projet qui sera l'interlocuteur unique de la SGP. Le chef de projet du Titulaire mobilise au moment opportun les ressources nécessaires en qualité et en quantité afin de pouvoir réaliser toutes les prestations prévues au titre de la mission et garantir leur qualité ainsi que le respect du planning déterminé dans le cadre des bons de commandes.

Le chef de projet est le garant du bon déroulement de la mission dans son ensemble. Son expertise dans le domaine concerné par la prestation, sa force de proposition et son niveau de responsabilité doivent lui permettre de prendre toutes les décisions nécessaires pour le bon déroulement du planning ou l'engagement de ressources adéquates.

À ce titre, il a pour responsabilité :

- Le pilotage opérationnel des différentes phases du projet ;
- De définir les charges, le planning et l'organisation des différentes phases du projet ;
- De contrôler l'état d'avancement de chaque phase ;
- De proposer ou prendre les mesures nécessaires pour que l'avancement et la charge soient cohérents avec les objectifs du projet ;
- De veiller au bon déroulement de toutes les phases du projet ;
- De coordonner ses équipes et celle de l'éditeur ;
- De suivre les études et les développements qui lui sont confiés ;
- D'alerter le responsable du Pôle Progiciels Programme le plus en amont possible en cas de problème.

▪ Gestion des back-up & éventuels

Afin d'assurer la continuité de service, le Titulaire désigne également un back-up du chef de projet, disposant d'un niveau de compétence équivalent et habilité à assurer l'ensemble de ses responsabilités en cas d'indisponibilité, partielle ou totale. Le back-up doit être présenté lors de la prise en charge et pourra être sollicité par la SGP en cas de besoin. Le Titulaire garantit que les périodes d'indisponibilité du chef de projet n'auront aucun impact sur le déroulement opérationnel du marché.

Dans le cadre du pilotage des prestations, le Titulaire met en place une **matrice d'escalade** permettant de garantir un traitement réactif et coordonné des risques ou incidents dans le déroulé de la prestation.

La matrice d'escalade s'applique à l'ensemble des prestations du marché et devra impérativement être partagée et validée lors de la phase de prise en charge.

Niveau d'escalade	Situation déclenchante	Interlocuteur côté Titulaire	Interlocuteur côté SGP	Délai de réaction attendu
Niveau 1 – Opérationnel	Point de blocage mineur, question fonctionnelle ou technique, besoin d'arbitrage simple	Chef de projet du Titulaire (ou back-up)	Responsable d'application SGP	< 1 jour ouvré
Niveau 2 – Coordination	Retard avéré, difficulté impactant la qualité ou la tenue des engagements, arbitrage à impact moyen	Chef de projet du Titulaire (ou back-up)	Responsable d'application SGP / Chef du Pôle Progiciels Programmes	< 2 jours ouvrés
Niveau 3 – Contractuel	Risque important sur le planning, non-respect des engagements, litige ou arbitrage critique	Responsable de compte du Titulaire	Chef du Pôle Progiciels Programmes / DSI	< 3 jours ouvrés

Le Titulaire s'engage à respecter strictement cette matrice et à documenter chaque escalade dans les supports de gouvernance (Speed ticketing, comités opérationnels, comités contractuels). Toute défaillance ou récurrence de non-respect pourra entraîner l'activation des modalités contractuelles prévues à cet effet.

## 4.2 GOUVERNANCE ET COMITOLOGIE

### 4.2.1 GOUVERNANCE

Dès la notification du marché, le Titulaire désignera un responsable de compte qui deviendra l'interlocuteur privilégié de la SGP. Le responsable de compte doit être muni des pouvoirs nécessaires pour prendre toutes décisions utiles, signer tout document, donner toutes instructions au personnel de son entreprise, assister aux réunions, etc...

Le responsable de compte aura pour rôle d'assurer la mise en place et le suivi du marché. A ce titre, il devra coordonner l'action de ses intervenants et s'assurer que ces derniers respectent les spécifications du marché, ainsi que les éventuelles consignes qui pourraient être données par la SGP.

#### 4.2.2 COMITOLOGIE

Les instances à organiser et le reporting associé à fournir sont :

Comité	Fréquence	Objectifs	Participants	Livrables attendus du titulaire	Durée	Périmètre
<b>Speed-ticketing GED GDC Projet</b>	Hebdomadaire	Suivi hebdo de l'activité de support N2/N3 AMO GED GDC	Responsable d'application GED GDC, Expert fonctionnel GED GDC, l'équipe AMO GED GDC (=le titulaire)	Support de réunion 24H en amont. Compte-rendu de réunion sous 48h	30 min	GED GDC Projet
<b>Comité Opérationnel</b>	Mensuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Météo projet</li> <li>- Tableaux des bords et indicateurs</li> <li>- Suivi des commandes</li> <li>- Premier niveau d'escalade des alertes éventuelles</li> </ul>	Titulaire : Responsable de compte, invitation ad hoc d'experts si nécessaire. SGP : Responsable d'application ; Chef du Pôle Progiciel Programmes	Support de comité 24h en amont. Compte-rendu de réunion sous 48h	1h	1 instance dédiée à la GED GDC Projet + 1 instance dédiée à Primavera
<b>Comité contractuel</b>	Trimestriel	<p>Cette instance permet, notamment, de suivre les aspects techniques du marché, de traiter les questions d'arbitrages et d'acter des modifications des modalités d'exécution. Il permet d'aborder les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un bilan trimestriel de l'ensemble des prestations réalisées et éléments de reporting précisés ci-dessous ;</li> <li>○ Situation contractuelle et financière ;</li> <li>○ Identification et suivi des risques contractuels et achat ;</li> <li>○ Difficulté d'exécution ;</li> <li>○ Arbitrages éventuels ;</li> <li>○ Litiges</li> </ul>	Titulaire : Responsable de compte, Directeur commercial et Directeur des Opérations SGP : DSI, Dir Achats	Support de comité 24h en amont. Compte-rendu de réunion sous 48h	1h	Mutualisé (GED GDC Projet – Primavera)

Comité	Fréquence	Objectifs	Participants	Livrables attendus du titulaire	Durée	Périmètre
<b>Comité Stratégique</b>	Annuel	<p>Il permet notamment d’aborder les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Situation contractuelle,</li> <li>○ Situation financière,</li> <li>○ Perspectives de charges sur la durée,</li> <li>○ Suivi des actions décidées par les précédents comités stratégiques,</li> <li>○ Partage sur les enjeux,</li> <li>○ Présentation des résultats de l’enquête de satisfaction annuelle menée auprès de la DSI et des axes d’amélioration proposés,</li> <li>○ Plan de progrès pour les 6 mois à venir,</li> <li>○ Litiges,</li> <li>○ Tous sujets d’actualité préparés par un autre comité ;</li> </ul> <p>A l’occasion de ce comité stratégique, des présentations par le prestataire de l’état de l’art sur les méthodes ou outils seront appréciées. Des propositions d’innovation pourront également être soumises à cette occasion.</p>	Idem Comité Contractuel	Support de comité 24h en amont Compte-rendu de réunion sous 48h	1h	Mutualisé (GED GDC Projet – Primavera)
<b>COGED (participation)</b>	Bimensuel	<p>Revue des sujets macro GED-GDC avec le métier. Remontée des sujets métier et partage des infos de la DSI sur la GED GCD projet. Cette instance permet au Titulaire, dans sa mission de Support, de se tenir informé des grandes actualités en termes d’activité métier (présente et à venir) au sein de l’applicatif. C’est aussi une instance au sein de laquelle le Titulaire, dans sa mission de Support, peut effectuer certains rappels de bonnes pratiques ou préconisations d’usage, qui s’inscrit dans le cadre de son devoir d’accompagnement méthodologique vis-à-vis du public utilisateur.</p>	DPMO (gestionnaires documentaires), DSI (RA/EF), Titulaire	Simple participation	1h	GED GDC Projet

Les instances et la description du contenu des livrables est précisé au PAQ. Il est attendu du titulaire qu’il fournisse certaines informations nécessaires au pilotage des actifs logiciels par la SGP.

---

#### 4.2.3 REPORTING

Il est également attendu du Titulaire la production hebdomadaire d'un reporting d'activité, mettant en exergue les principaux indicateurs de suivi de l'activité d'administration et de support fonctionnel, à savoir un suivi du backlog (en cours), des créations, et des traitements de tickets, par catégories de tickets et axes de temps.

L'annexe 2 recense l'exhaustivité des indicateurs attendus, sur l'activité d'administration.

**Les indicateurs sont produits par l'intermédiaire de PowerBI. Le titulaire doit impérativement utiliser cet outil de restitution des indicateurs.**

### 4.3 EXIGENCES QUALITES AU TITRE DU MARCHE

---

#### 4.3.1 PLAN D'ASSURANCE SECURITE (PAS)

Un Plan d'Assurance sécurité (PAS) traduit la mise en application de la politique sécurité de la DSI. Ce document devra être rédigé en version opérationnelle par le Titulaire et validé par la DSI à l'issue de la phase de prise de connaissance.

En matière de sécurité, le titulaire doit garantir une maîtrise totale des règles applicables en matière de droit d'accès, confidentialité et l'ensemble de la gestion des droits applicables aux différents périmètres du présent accord-cadre.

---

#### 4.3.2 PLAN D'ASSURANCE QUALITE (PAQ)

Un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) traduit la mise en application de la politique qualité de la DSI. Ce document devra être rédigé en version opérationnelle par le Titulaire et validé par la DSI à l'issue de la phase de prise de connaissance.

Le PAQ peut faire l'objet d'adaptation lors de l'émission d'un bon de commande. Le contenu du document ne pourra pas s'écarter du cadre initial fourni par la DSI. Le Titulaire ne pourra soustraire de contenu au document ou le modifier d'une manière contraire au présent CCTP. Ces adaptations ne feront pas l'objet de rémunérations complémentaires.

La DSI attend du Titulaire des orientations, recommandations, proposition de solutions, des méthodes, qui démontrent la prise en compte des exigences telles que formulées dans le présent document et qui seront reprises et complétées dans le PAQ.

La qualité des prestations du Titulaire et la satisfaction du maître d'ouvrage seront appréciées, au regard des critères suivants (à détailler dans le PAQ) :

- Le respect des coûts ;
- Le respect des délais ;
- Le respect de la complétude de la fourniture ;
- La qualité des livrables ;
- L'apport de valeur (innovation, inspiration, créativité, ...) ;
- Le respect de la démarche qualité telle que décrite dans le PAQ ;

- Le respect des normes et processus en vigueur au sein de la Société des grands projets ;
- L'expertise et le dimensionnement de la Société des grands projets ;
- La clarté, la lisibilité et la complétude de la documentation produite en langue française.

L'appréciation de la qualité des prestations permettra de déterminer les axes d'amélioration à mettre en œuvre en cours d'exécution.

---

#### 4.3.3 NIVEAUX DE SENIORITE DES PROFILS

Les niveaux de séniorité associé à chaque profil sont les suivants :

- **Junior** : 1 à 3 ans dans un poste associé au profil sur un projet similaire correspondant à un profil junior sur l'activité ;
- **Confirmé** : > 3 et jusqu'à 7 ans dans un poste associé au profil correspondant sur un projet similaire correspondant à un profil confirmé sur l'activité ;
- **Sénior** : > 7 ans dans un poste associé au profil sur un projet similaire et correspondant à un profil senior sur l'activité ;
- **Expert** : > 12 ans dans un poste associé au profil correspondant sur un projet similaire avec au minimum 1 an dans le poste correspondant à un profil d'expert sur l'activité.

---

#### 4.3.4 OUTILLAGE A RESPECTER

Le Titulaire s'engage à n'utiliser que les outils validés par la SGP. Cela concerne principalement :

- L'outil de Service Management – le portail d'assistance SGP (à ce jour Ivanti Service Management) : SPOC N0/N1 ; Equipe SUPPORT GED GDC N1/N2 ;
- VPN pour accéder au réseau interne ;
- WALLIX pour les assistances aux installations si nécessaire ;
- Les outils de conversation, d'échange et collaboratif (à ce jour, l'environnement Teams / office 365) avec les comptes SGP créés qui permettent d'identifier les personnes travaillant pour la SGP et le GPE.

### 4.4 CADRE METHODOLOGIQUE POUR LA MAITRISE DES SYSTEMES D'INFORMATIONS

Le Titulaire a l'obligation d'appliquer les différentes méthodologies en vigueur à la SGP. Ces méthodologies, valables à date, sont les suivantes :

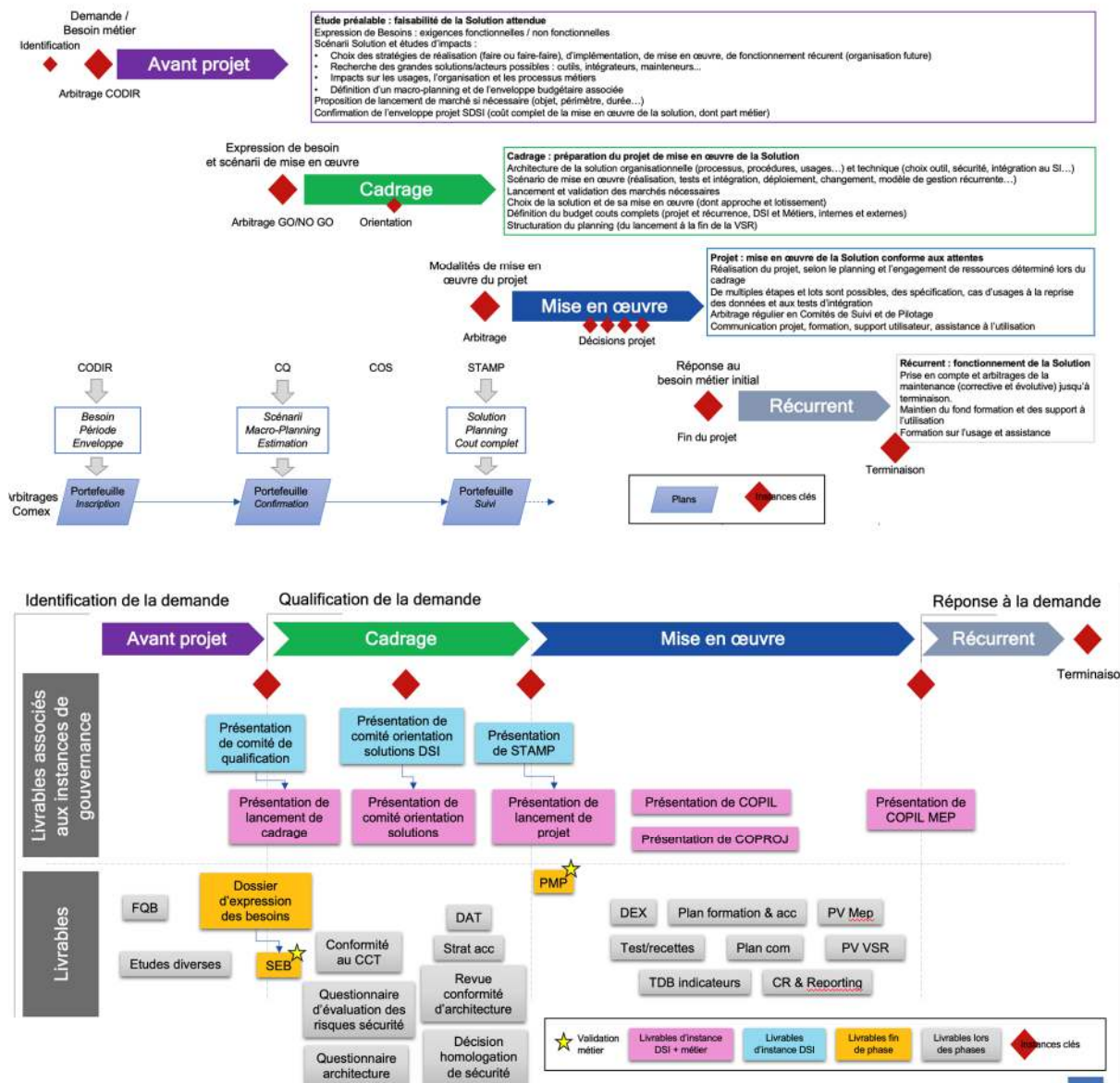
- Méthodologie générale de réalisation « CHRONOS » :

La SGP s'appuie sur un référentiel méthodologique intitulé « CHRONOS ». Ce référentiel méthodologique a notamment pour objectif de :

- Aligner les usages en matière d'approche projet à la DSI SGP ;
- Proposer un cycle de vie complet de la demande à la réalisation du/des projets associés ;
- Proposer la gouvernance, instances de décisions et présentations associées, nécessaire au fonctionnement de ce cycle de vie ;
- Proposer des livrables indispensables, en nombre réduit ;
- Proposer une structure de ces livrables, avec des exemples tirés de l'existant.
- Estimer le coût global de la solution avec un macro-chiffrage dès l'analyse du besoin pour le Comité d'Opportunité (COP) l'affiner ensuite en approche de qualification, puis arriver avec un chiffrage détaillé en instance d'orientation de solution.



Ce référentiel permet de structurer la démarche de la demande métier au service régulier dans le cadre plus général du cycle de vie du portefeuille projet de la DSI de la SGP :



Le Titulaire devra suivre la méthodologie définie dans ce référentiel et respecter les étapes prescrites ainsi que les contraintes de forme et de fond associées (notamment les modèles de documentation de la SGP, tels que le formalisme du dossier d'expression de besoin ou le document de présentation en comité de qualification). Il bénéficiera de l'accompagnement du Responsable d'Application SGP pour l'application de cette méthodologie, mais ne sera pas nécessairement en charge de sa mise en œuvre directe. Toutefois, il devra s'y conformer lorsque requis.

#### ■ Méthodologie de développement :

Concernant le développement de nouvelles fonctionnalités sur l'ensemble du périmètre d'intervention, la SGP fonctionne sur la base d'une méthodologie itérative de type « agile » s'appuyant sur des « sprints » correspondant à un backlog soumis à des demandes de changements et arbitrages sous couvert de la comitologie en vigueur.

Cette méthodologie permet d'éviter les effets tunnels, de mieux calibrer le besoin tout en garantissant une bonne maîtrise des périmètres concernés.

A titre d'information, un sprint s'organise autour d'une périodicité comprise entre 3 et 4 semaines et répond à des spécifications élaborées lors des sprints précédents en s'appuyant sur le Titulaire du présent marché. Ces sprints correspondent à 3 mises en production minimum par an. Concernant la maintenance préventive, adaptative et corrective, les mises en production et/ou interruption peuvent être plus fréquentes.

Concernant des besoins nouveaux, le séquençage peut s'appuyer sur un cadrage, la réalisation d'études et d'un POC (« proof of concept »).

- Cadre méthodologique applicable au support « Point d'entrée unique utilisateur » dénommé « SPOC ».

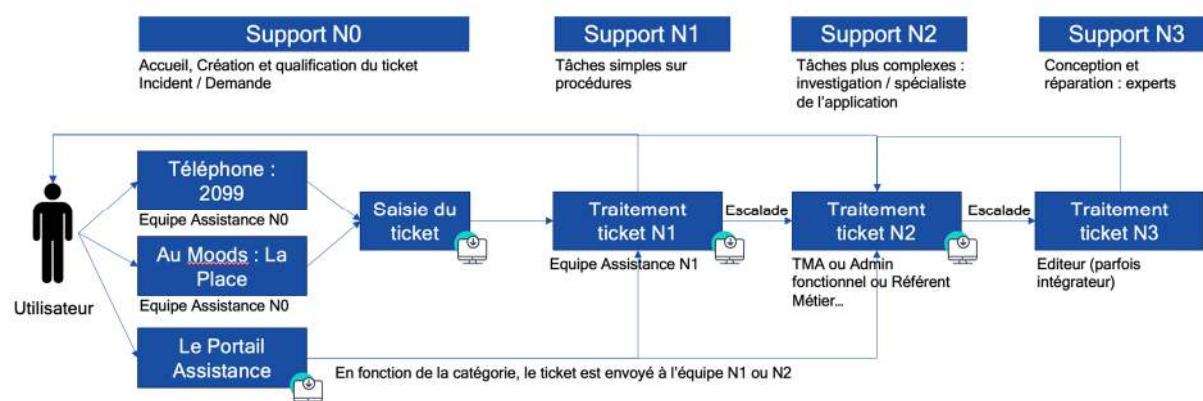
Depuis fin 2020, la SGP a mis en place un nouveau processus s'appuyant sur un point d'entrée unique avec une équipe d'assistance centralisée et supportée avec l'outil Ivanti Service Management (ISM) supprimant ainsi le recours aux courriers électroniques. L'Assistance prend en charge le niveau N0/N1 du support de ces applications sur la base de procédures rédigées et accompagnées ;

Le support est assuré par les équipes infogérantes et métiers de la SGP. Toutefois, certaines demandes d'administration ne pouvant être réalisées que par le Titulaire, notamment en l'absence d'un module d'administration accessible par le support N0/N1, devront être prises en charge par ce dernier.

La TMA et donc le Titulaire (ou admin fonctionnel ou référent Métier) conserve la prise en charge du niveau N3 :

- Intervention sur les bugs ou anomalies qui ne peuvent pas être résolus par le **support N0/N1**.
- Analyse approfondie des logs, du code source et des bases de données pour identifier les causes profondes
- Rédaction de documentation technique et de procédures pour améliorer l'autonomie des niveaux inférieurs.
- Participation aux **cellules de crise** en cas d'incident critique bloquant la production.
- Coordination avec les autres équipes (infra, sécurité, etc.) pour identifier et corriger les problèmes majeurs.

Le processus cible est le suivant :



Ce schéma s'applique au présent marché.

## 5 LISTE DES SIGLES ET ABBREVIATIONS

Acronyme	Signification
AMO	Assistance à Maîtrise d’Ouvrage
BD	Base(s) de Données
BOM	Bill of Materials (liste de composants d'ingénierie)
BPU	Bordereau des Prix Unitaires
CCAP	Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
COGED	Comité de Gouvernance GED
COSUI	Comité de Suivi
CR	Compte-Rendu
DCE	Dossier de Consultation des Entreprises
DSI	Direction des Systèmes d’Information(s)
EF	Expert Fonctionnel
GED	Gestion Electronique de Documents
GDC	Gestion de Configuration
GPE	Grand Paris Express
HNO	Heures Non Ouvrées
ISM	Ivanti Service Management
KB	Knowledge Base (Base de Connaissance)
MEP	Mise En Production
MCO	Maintien en Condition Opérationnelle
MCS	Maintien en Condition de Sécurité
MOA	Maîtrise d’Ouvrage
MOE	Maître d’Œuvre
N0/N1	Niveau 0 / Niveau 1 (Support)
N2	Niveau 2 (Support)
N3	Niveau 3 (Support)
OPC-G	Ordonnancement, Pilotage et Coordination Générale
PAQ	Plan d’Assurance Qualité
PAS	Plan d’Assurance Sécurité
PBI	Power BI (outil de reporting)
PMO	Pilotage, Méthodes et Outils
PRO	Projet (Phase « Projet »)
PSSI	Politique de Sécurité des Systèmes d’Information
RA	Responsable d’Application
RACI	Responsable, Accountable, Consulted, Informed (matrice de responsabilités)
RECETTE	Phase de vérification et validation des livrables

Acronyme	Signification
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RSSI	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information
SGP	Société des Grands Projets
SERM	Services Express Régionaux Métropolitains
SI	Systèmes d'Information
SPOC	Single Point Of Contact (Point d'entrée unique utilisateur)
SNBC	Stratégie Nationale Bas Carbone
TMA	Tierce Maintenance Applicative
UO	Unité d'Œuvre
UOP	Unité d'Œuvre Forfaitaire
VPN	Virtual Private Network (Réseau Privé Virtuel)
WAF	Web Application Firewall

## 6 LISTES DES DOCUMENTS ANNEXES

Annexe 1- Listing des demandes de service GED GDC Projet, priorités et RACI

Annexe 2- Indicateurs support GED GDC Projet