



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

DIRECTION DE LA TRANSFORMATION DU NUMERIQUE

**SOUS-DIRECTION DES ARCHITECTURES
SECURISEES**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

**Accord cadre d'assistance technique en matière de pilotage et
de mise en hébergement des systèmes d'information (SI) du
Ministère de l'Intérieur**

Le présent CCTP comporte les annexes suivantes :

Annexe 1	Découpage des prestations et des livrables (DPL)
Annexe 2	Cadre de cohérence technique du Ministère de l'Intérieur

TABLE DES MATIERES

ARTICLE I. SERVICE BÉNÉFICIAIRE.....	5
I.1 SERVICE BENEFICIAIRE	5
I.2 LA DIRECTION DE LA TRANSFORMATION DU NUMERIQUE	5
I.2.1 LA DIRECTION DE LA TRANSFORMATION NUMERIQUE	5
I.2.2 ORGANISATION	5
I.2.3 MISSIONS	5
I.2.4 LA SOUS-DIRECTION DES ARCHITECTURES SECURISEES	6
I.2.5 LE BUREAU DES COMPOSANTS DE SECURITE	7
ARTICLE II. ENJEUX, OBJET ET STRUCTURATION DE L'ACCORD-CADRE	8
II.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE	8
II.2 ENJEUX	8
II.3 DECOUPAGE DE L'ACCORD-CADRE	8
ARTICLE III. COMITOLOGIE ET PILOTAGE	10
III.1 INSTANCES DE PILOTAGE DES PROJETS – REUNIONS CONNEXES.....	10
III.2 PRINCIPE DE PILOTAGE	10
III.2.1 INSTANCES DE PILOTAGE	10
III.2.2 PARTICIPATION A DES REUNIONS CONNEXES.....	13
III.3 ORGANISATION, PILOTAGE ET COORDINATION.....	14
III.3.1 INDICATEURS, TABLEAUX DE BORD ET DOSSIER DE PILOTAGE	14
III.3.2 PILOTAGE DES COMPETENCES	15
III.3.3 COORDINATION DES ACTIVITES DU TITULAIRE	17
III.4 REPRESENTANTS DES PARTIES	17
III.4.1 GENERALITES	17
III.4.2 REPRESENTANTS DE L'ADMINISTRATION.....	17
III.4.3 REPRESENTANTS DU TITULAIRE	18
III.5 EQUIPE DU TITULAIRE	18
III.5.1 GENERALITES	18
III.5.2 REGLES DE SENIORITE	18
III.5.3 NIVEAUX DE SENIORITE IMPOSES	19
III.5.4 COMPETENCES ATTENDUES DU TITULAIRE	19
III.5.5 GESTION DES INTERVENANTS	19
III.5.6 SUIVI DES ENGAGEMENTS RELATIFS A LA COUVERTURE DES COMPETENCES	20
ARTICLE IV. DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS	21
IV.1 MODALITES TECHNIQUES DE COMMANDE DES PRESTATIONS.....	21
IV.2 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	21
IV.2.1 EXIGENCES GENERALES	21
IV.2.2 FOURNITURES A LA CHARGE DU TITULAIRE	21
IV.2.3 ÉQUIPEMENTS ET DROITS D'ACCES MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE	21
IV.2.4 LIEUX D'EXECUTION ET TELETRAVAIL	22
IV.2.5 INTERVENTIONS PENDANT LES JOURS ET HEURES OUVRES DANS LES LOCAUX DE L'ADMINISTRATION	22
IV.2.6 INTERVENTIONS PENDANT LES JOURS ET HEURES NON OUVRES (HNO) DANS LES LOCAUX DE L'ADMINISTRATION	22
IV.2.7 SECURITE ET CONFIDENTIALITE	22
IV.2.8 REUNION DE LANCEMENT.....	23
IV.2.9 RESTITUTION EN FIN DE MARCHE.....	23
IV.2.10AUDIT DE CONTROLE	23
IV.3 LIVRABLES	23
IV.3.1 GENERALITES	23
IV.3.2 EXIGENCES GENERALES	23
IV.4 PLAN D'ASSURANCE QUALITE	24
IV.5 PLAN D'ASSURANCE SECURITE	24
IV.6 UNITES D'ŒUVRE	25

IV.6.1	PRESENTATION GENERALE	25
IV.6.2	COMPLEXITE DE L'UNITE D'ŒUVRE	25
IV.7	MODALITES COMMUNES DE VERIFICATION DES PRESTATIONS	25
ARTICLE V. EXIGENCES TRANSVERSES		26
V.1	EXIGENCES GENERALES	26
V.2	EXIGENCES SUR LA DOCUMENTATION	26
V.3	EXIGENCES SUR LA CONDUITE DES PRESTATIONS	28
V.4	EXIGENCES SUR LA GOUVERNANCE	28
V.5	EXIGENCES SUR LES RESSOURCES DU TITULAIRE	29
V.6	EXIGENCES SUR LA VERIFICATION ET LE CONTROLE QUALITE	30
V.7	EXIGENCES SECURITE	30
V.7.1	OBLIGATIONS DU TITULAIRE SUR LA GESTION DES BIENS DE L'ADMINISTRATION	30
V.7.2	OBLIGATIONS DU TITULAIRE SUR LA SECURITE DE SES POSTES DE TRAVAIL	31
V.7.3	OBLIGATIONS DU TITULAIRE INTERVENANT AU SEIN DES LOCAUX DE L'ADMINISTRATION	31
V.7.4	OBLIGATIONS DU TITULAIRE DANS LA GESTION DES PERSONNELS	32
ARTICLE VI. PROCESSUS DE MISE EN HEBERGEMENT ET ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES		33
VI.1	PRESENTATION DES PROCESSUS DE MISE EN HEBERGEMENT	33
VI.1.1	EN PHASE « BUILD »	33
VI.1.2	EN PHASE « RUN »	33
VI.2	PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT TECHNIQUE	34
VI.2.1	ENVIRONNEMENT D'HEBERGEMENT	34
VI.2.2	OUTILLAGE	34
ARTICLE VII. DESCRIPTION DES PRESTATIONS		36
VII.1	PRESTATION 1 : GESTION DES DEMANDES D'HEBERGEMENT	36
VII.2	PRESTATION 2 : PILOTAGE TRANSVERSE	38
VII.3	PRESTATION 3 : SERVICE DU GUICHET UNIQUE	40
VII.4	PRESTATION 4 : GESTION DES CHANGEMENTS	42
VII.5	PRESTATION 5 : PILOTAGE DE L'EXECUTION DES MISES EN HEBERGEMENT	44
VII.5.1	SOUS-PRESTATION 5-1 : GESTION DES LIVRAISONS	45
VII.5.2	SOUS-PRESTATION 5-2 : SUPERVISION OPERATIONNELLE	47
VII.5.3	SOUS-PRESTATION 5-3 : SERVICE DE COORDINATION	49
VII.6	PRESTATION 6 : GESTION DES INCIDENTS	51
VII.7	PRESTATION 7 : GESTION DES PROBLEMES	53
VII.8	PRESTATION 8 : GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE	56
VII.9	PRESTATION 9 : REVERSIBILITE	58
GLOSSAIRE		60
ANNEXES		62

Préambule

Sauf mention contraire, toutes les durées, échéances ou délais exprimés en jours dans le présent CCTP s'entendent en **jours ouvrés**, c'est-à-dire les jours de la semaine compris entre le lundi et le vendredi, hors jours fériés légaux en France.

ARTICLE I. SERVICE BÉNÉFICIAIRE

I.1 SERVICE BENEFICIAIRE

Les prestations de l'accord-cadre sont destinées aux services d'Administration centrale de la direction de la transformation du numérique (DTNUM) du Ministère de l'Intérieur.

I.2 LA DIRECTION DE LA TRANSFORMATION DU NUMERIQUE

I.2.1 La Direction de la Transformation Numérique

Le Ministère de l'Intérieur place le numérique au cœur de son activité. La Direction de la Transformation Numérique (DTNUM), dirigée par le Secrétaire général adjoint en charge du Numérique, est alignée avec la transformation stratégique du ministère pour :

- **Animer et piloter la gouvernance ministérielle**, jouer un rôle majeur dans l'attractivité du ministère dans le domaine numérique et accompagner le développement des plus grands projets comme le Réseau Radio du Futur ou de l'identité numérique ;
- **Encourager l'innovation, valoriser les données, favoriser l'accessibilité des services**. La direction dispose notamment d'une Fabrique Numérique pour incubier et accompagner les projets les plus innovants ;
- **Développer l'Environnement Numérique de Travail (ENT) des agents centraux et territoriaux**, accompagner leur nouvelle mobilité, ainsi que le déploiement du télétravail et favoriser le travail collaboratif ;
- **Construire et opérer les infrastructures sécurisées nécessaires** à la continuité du fonctionnement de l'État, y compris en situation de crise. La direction conçoit et opère notamment l'offre interministérielle cloud Pi ;
- **Accompagner les différents métiers du ministère dans leur transformation numérique** en permettant notamment des développements rapides, au service de nouvelles capacités pour l'agent comme pour le citoyen.

I.2.2 Organisation

Au niveau central, la DTNUM comprend :

- le Service de la Gouvernance Numérique Ministérielle (SGNM) comprenant la sous-direction de la gouvernance et des grands projets (SDGGP) et la sous-direction des ressources et de l'accompagnement au changement (SDRAC) ;
- la sous-direction des architectures sécurisées (SDAS) ;
- la sous-direction de l'innovation et de la donnée (SDID) ;
- la sous-direction de l'environnement numérique de travail et de l'animation territoriale (SDENTAT) ;
- la sous-direction des applications numériques (SDAN).

I.2.3 Missions

La DTNUM remplit quatre missions essentielles :

- **déployer et maintenir** en conditions opérationnelles, en toutes circonstances, les systèmes d'information et de communication (SIC) nécessaires au fonctionnement du ministère, en coordonnant l'action des services qui en sont chargés ;
- **proposer, étudier, développer et mettre en œuvre** les évolutions à apporter à ces systèmes, pour l'exécution des orientations stratégiques du ministère de l'intérieur ;
- **veiller** à l'unité, la cohérence et la sécurité des systèmes d'information en coordonnant notamment la politique d'équipement des directions et services ;
- **contribuer** au développement de l'Administration électronique par la mise en œuvre des téléservices facilitant la relation avec les administrés.

I.2.4 La sous-direction des architectures sécurisées

La sous-direction des architectures sécurisées (SDAS) assure le suivi et le pilotage opérationnel du présent marché.

De façon plus générale, elle est chargée :

- d'assurer la cohérence des services réseaux et d'infrastructure ;
- de proposer une stratégie de modernisation et de piloter les projets stratégiques d'infrastructure ;
- d'assurer en cible la supervision de l'ensemble des réseaux, applications et sites internet hébergés dans les centres informatiques du ministère ;
- d'assurer l'urbanisation technique, la conception et l'évolution des réseaux, des composants de sécurité et des infrastructures d'hébergement ministérielles dans le respect des engagements de qualité ;
- de délivrer les services d'hébergement socles nécessaires au bon fonctionnement des systèmes d'information ;
- d'assurer l'exploitation des systèmes non développés directement par la DTNUM ;
- de piloter la relation avec les opérateurs de réseaux et centres d'hébergement et d'en contrôler l'offre de service.

Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, la SDAS s'appuie sur un bureau de pilotage et cinq bureaux techniques dont les missions sont synthétisées ci-après.

I.2.4.1 Le bureau du pilotage et appui à l'hébergement

Le bureau pilotage et appui hébergement (BPAH) est chargé :

- de définir et de piloter l'offre de service en matière d'hébergement ;
- de garantir la qualité de service associée à la prestation d'hébergement ;
- de coordonner les offres de service et les travaux entre les différents centres d'hébergement ;
- d'apporter son expertise dans le domaine de l'hébergement ;
- de piloter le plan de charge des équipes au sein des opérateurs d'hébergement.

I.2.4.2 Le bureau de l'architecture et de la cohérence des infrastructures

Le bureau architecture et cohérence qui est le « *product owner* » des infrastructures est chargé :

- de contrôler la cohérence des infrastructures ;
- de proposer une stratégie de modernisation des infrastructures et de piloter les grands projets en découlant en tant que MOE et / ou MOA ;
- de participer aux instances décisionnelles et opérationnelles relatives à l'infrastructure.
- de développer une offre de service « *Cloud* » ;

I.2.4.3 Le centre d'hébergement

Le centre d'hébergement est chargé :

- de maintenir les plates-formes matérielles et de délivrer les services socles ;
- de gérer les emprises immobilières d'implantation du centre d'hébergement ;
- d'exploiter des applications pour le compte d'acteurs SIC extérieurs au ministère ;
- d'assurer le soutien utilisateur de niveau 2 et / ou 3 pour son domaine de compétence.

I.2.4.4 Le bureau supervision

Le bureau supervision (BS) est chargé :

- de la supervision en 24/7 des applications hébergées en centre de données (« *datacenter* ») ;
- de l'exploitation de niveau 1 et gestes de proximité : l'exploitation de niveau 1 correspond aux interventions et/ou consignes clairement définies au moyen de fiches réflexes, lesquelles sont exécutées par le BS ;
- de la conception, du déploiement et de l'exploitation de la plateforme de supervision.

I.2.4.5 Le bureau réseaux

Le bureau réseaux est chargé :

- de la gestion des infrastructures réseaux fixes nationales (coordination et gestion du référentiel « réseaux », conduite des études et des projets, intégration et exploitation des réseaux fixes sous la responsabilité de la DTNUM) ;
- du support technique (qualification, support de 3ème niveau, audits et conseil) des différentes lignes de produits exploitées par les secrétariats généraux pour l'Administration du ministère de l'intérieur (SGAMI).

I.2.5 Le bureau des composants de sécurité

Le bureau des composants de sécurité (BCS) est chargé :

- de la gestion des équipements physiques de sécurité ;
- de la mise en place d'une plateforme de management des droits et des autorisations ;
- de la gestion des certificats.

ARTICLE II. ENJEUX, OBJET ET STRUCTURATION DE L'ACCORD-CADRE

II.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations d'assistances techniques relatives au pilotage et aux mises en hébergement d'applications et de systèmes d'information pour le compte de la direction de la transformation numérique (DTNUM) du ministère de l'intérieur.

II.2 ENJEUX

Ce marché d'assistance technique s'inscrit dans la suite du lot 2 d'un accord-cadre en cours et notifié en 2022, relatif à « l'assistance technique en matière d'architecture et de pilotage de mises en hébergement de la direction du numérique du ministère de l'intérieur ».

Dans ce contexte, le présent marché vise à répondre à cinq (5) enjeux stratégiques :

- **La fiabilité et la continuité de service**, qui constituent un objectif prioritaire. Il s'agit de mettre en place un dispositif permettant de prendre en charge les demandes, de leur expression initiale jusqu'à la livraison des plateformes adaptées aux besoins spécifiques. Cette approche inclut également la gestion des incidents et la coordination des échanges entre les différents services de la SDAS, dans une logique de facilitation et de transversalité.
- **La sécurité des systèmes d'information**, qui représente un axe stratégique fondamental. Des actions concertées doivent être menées avec l'ensemble des parties prenantes afin de garantir la sécurisation des infrastructures, des données et des échanges, en conformité avec les exigences réglementaires et les bonnes pratiques en matière de cybersécurité.
- **La qualité de service**, qui repose sur le respect des engagements en matière de délais et sur la capacité à assurer la livraison des solutions attendues. Une attention particulière doit être portée à la performance des services rendus ainsi qu'à la satisfaction des utilisateurs internes.
- **La coordination des acteurs impliqués dans les projets**, qui est un facteur essentiel pour garantir une gouvernance fluide et efficace. Il convient de favoriser la collaboration entre les équipes techniques, les maîtrises d'ouvrage et les directions métiers, à travers des mécanismes de pilotage clairs et partagés.
- **L'anticipation des risques**, qui constitue également un enjeu structurant. Une identification proactive des risques, notamment ceux liés aux délais ou aux contraintes techniques, doit permettre la mise en œuvre de plans de mitigation adaptés, afin de limiter l'impact sur l'avancement des projets.

II.3 DECOUPAGE DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre comporte huit (8) prestations structurées comme suit :

Numéro de la prestation	Intitulé de la prestation
Prestation 1	Gestion des demandes
Prestation 2*	Pilotage transverse
Prestation 3	Service de Guichet Unique
Prestation 4*	Gestion des changements
Prestation 5*	Pilotage de l'exécution des mises en hébergement
Prestation 6*	Gestion des incidents
Prestation 7	Gestion des problèmes
Prestation 8	Gestion des niveaux de services
Prestation 9	Réversibilité

(*) **PRECISION** : ainsi qu'il est indiqué ci-après à l'article **IV.2.5** ces prestations sont exécutables en semaine en heures ouvrées mais également en heures non ouvrées (HNO), de 18h00 à 08h00 ainsi que le week-end (du vendredi 18h00 au lundi 08h00) et les jours fériés.

ARTICLE III. COMITOLOGIE ET PILOTAGE

III.1 INSTANCES DE PILOTAGE DES PROJETS – REUNIONS CONNEXES

L'Administration attend du titulaire qu'il mesure l'importance de sa contribution au bon fonctionnement non seulement de l'accord-cadre, mais aussi à l'amélioration de l'ensemble du service.

De façon générale, le titulaire s'engage à assister à toutes les réunions où sa présence est requise par l'Administration. Il est représenté dans chaque instance selon un niveau cohérent avec celui du représentant de l'Administration.

III.2 PRINCIPE DE PILOTAGE

Le pilotage de la prestation par le titulaire s'applique transversalement à l'ensemble des postes. Il regroupe les activités liées aux réunions de pilotage et de contrôle ainsi que les activités de maîtrise de la prestation et de la qualité de service.

Le titulaire assure le pilotage et le contrôle de ses activités par des réunions périodiques ou ponctuelles qu'il organise en accord avec l'Administration.

Pour chacun des comités, à l'exception des réunions exceptionnelles prévues au présent document, le titulaire propose l'ordre du jour à l'Administration, les anime, en rédige le support et le compte-rendu. L'organisation des comités et la diffusion des documents nécessaires aux participants sont assurées par l'Administration.

Les éléments de pilotage décrits ci-dessous structurent les principes de cette activité.

III.2.1 Instances de pilotage

Les réunions de l'ensemble des instances de pilotage se tiennent dans les locaux de l'Administration ou, sous réserve d'un accord préalable et exprès de celle-ci, selon un dispositif sécurisé d'audioconférence ou de visioconférence.

III.2.1.1 Comité de pilotage

Le comité de pilotage (COPIL) est l'instance de suivi des activités, il permet au titulaire de faire le point sur l'avancement des travaux en cours, de remonter les risques éventuels, et de présenter une synthèse des incidents et des événements relatifs à l'activité de la période écoulée. Le COPIL est également l'instance d'arbitrage des différends du marché.

Lors de ce comité, le titulaire présente une synthèse des événements de la période écoulée, tant au plan qualitatif que quantitatif, et des prévisions pour la période suivante, ou pour tout événement exceptionnel. Ce comité analyse les éléments macroscopiques nécessaires au pilotage de la prestation et notamment les demandes en cours ou à venir, et les éléments marquants et/ou devant faire l'objet d'une décision du comité de pilotage. Le titulaire dresse un tableau de bord qui présente à minima :

- un bilan sur l'adéquation des profils au niveau de compétences attendu ;
- un bilan sur la gestion des profils et leur mobilisation ;
- un bilan sur le nombre d'entretiens collaborateurs effectués par le management du titulaire ;
- un bilan sur le nombre de cv proposé par le titulaire et les statistiques de satisfaction ;
- un bilan sur la satisfaction de l'Administration de chaque intervenant ;
- une synthèse sur les retours objectifs des intervenants ;
- un bilan détaillé sur les incidents et problèmes de la période écoulée ;
- l'identification des difficultés rencontrées ou potentielles ;
- les indicateurs de suivi des activités et de respect des plannings ;
- le suivi des sollicitations (état des sollicitations et planning prévisionnel) ;
- une analyse des prestations commandées.

Une confrontation des aspects budgétaires au suivi d'exécution des prestations :

- montants engagé et estimé vs consommé et restant à consommer sur les notions suivantes : UO, comptes-rendus d'activité et charges (JH) ;
- un planning détaillé des activités à venir ;
- un planning macroscopique pour les activités à moyen terme ;
- un état des défauts et des non-conformités ;
- un état de la gestion des actions en matière de qualité et de sécurité ;
- les événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants).

La fréquence du COPIL est semestrielle.

Le COPIL est animé par le titulaire et associe au minimum les personnes suivantes :

- le sous-directeur (SDAS) ou son représentant ;
- le ou les responsable(s) des activités nommées par l'Administration ;
- l'interlocuteur chargé du suivi (ICS) ;
- le directeur de projet du titulaire ;
- les responsables techniques du titulaire.

Chaque partie peut adjoindre toutes personnes utiles au traitement des questions soumises à son examen.

Le titulaire transmet à l'Administration, par message électronique et/ou par dépôt sur un site sécurisé, un ordre du jour et le support de la réunion selon les délais de livraison et de vérification indiqués en annexe I (DPL) du présent CCTP.

Le titulaire transmet à l'Administration, par message électronique et/ou par dépôt sur un site sécurisé, un compte-rendu faisant apparaître les décisions et actions à entreprendre par le titulaire et par l'Administration ainsi que la planification de ces actions. Le compte-rendu est livré et validé selon les délais indiqués en annexe I (DPL).

III.2.1.2 Comité de suivi

Le comité de suivi (COSUI) est l'instance de suivi de l'accord-cadre, il permet de faire un point précis sur la qualité des intervenants et les profils ayant dus être récusés pour défaut de compétences, et d'une manière générale sur les défauts d'exécution constatés. Cette instance permet aussi de faire le point sur les activités passées et à venir, les volants d'affaires associés ainsi que sur les aspects administratifs. Le titulaire met, a minima, les sujets suivants à l'ordre du jour :

- Conformité des profils ;
- Suivi des demandes / questions / réclamations soulevées par l'Administration. Et retours sur les mesures prises (et leur application) envers un intervenant ayant fait l'objet d'une insatisfaction (savoir-faire technique, non-respect du règlement interne et savoir-être) de la part du Ministère.
- Etat des défauts et des non conformités ;
- Volant d'affaires ;
- Suivi budgétaire (comprend toutes les commandes faites sur le marché, présenté par entités bénéficiaires) ;
- Facturation ;
- Pénalités ;
- Etc.

Sa fréquence de réunion est mensuelle. Ce comité est animé par le titulaire et associe au minimum les personnes suivantes :

- le ou les responsable(s) des activités nommées par l'Administration ;
- l'interlocuteur chargé du suivi (ICS) ;
- le directeur de projet du titulaire ;
- les responsables techniques du titulaire.

Chaque partie peut adjoindre toutes personnes utiles au traitement des questions soumises à son examen.

Le titulaire transmet à l'Administration, par message électronique et/ou par dépôt sur un site sécurisé, un ordre du jour et le support de la réunion selon les délais de livraison et de vérification indiqués en annexe I (DPL) du présent CCTP.

Le titulaire transmet à l'Administration, par message électronique et/ou par dépôt sur un site sécurisé, un compte-rendu faisant apparaître les décisions et actions à entreprendre par le titulaire et par l'Administration ainsi que la planification de ces actions. Le compte-rendu est livré et validé selon les délais indiqués en annexe I (DPL).

III.2.1.3 Comité bénéficiaires

Le Comité Bénéficiaires a pour objectif principal de représenter les intérêts des directions métiers dans le cadre du suivi de l'accord-cadre. Il constitue un espace de dialogue stratégique permettant de s'assurer que les prestations délivrées sont en adéquation avec les besoins fonctionnels, les exigences de qualité de service et les contraintes opérationnelles des entités bénéficiaires.

À ce titre, le titulaire inscrit, a minima, les points suivants à l'ordre du jour de chaque réunion :

- La validation de l'adéquation des prestations fournies aux besoins métiers exprimés ;
- Le suivi des retours et avis relatifs à la qualité de service perçue par les utilisateurs finaux ;
- La priorisation des évolutions et des ajustements de service ayant un impact sur les activités métiers ;
- Le suivi de l'évolution des indicateurs de satisfaction des utilisateurs ;
- L'anticipation des impacts organisationnels induits par les choix techniques et/ou les orientations de pilotage ;
- La contribution à la démarche d'amélioration continue du service, en lien avec les autres instances de gouvernance (comité de pilotage, comité technique, etc.).

Le comité est animé par le titulaire, et associe, au minimum, les parties prenantes suivantes :

- L'interlocuteur de niveau décisionnaire du bénéficiaire pour le marché ;
- Le ou les responsables des activités désignées par l'Administration ;
- L'interlocuteur chargé du suivi (ICS) ;
- Le directeur de projet désigné par le titulaire ;
- Les responsables techniques du titulaire.

Sa fréquence est quadrimestrielle.

Chaque partie peut adjoindre toutes personnes utiles au traitement des questions soumises à son examen.

Le titulaire transmet à l'Administration, par message électronique et/ou par dépôt sur un site sécurisé, un ordre du jour et le support de la réunion selon les délais de livraison et de vérification indiqués en annexe I (DPL) du présent CCTP.

Le titulaire transmet à l'Administration, par message électronique et/ou par dépôt sur un site sécurisé, un compte-rendu faisant apparaître les décisions et actions à entreprendre par le titulaire et par l'Administration ainsi que la planification de ces actions. Le compte-rendu est livré et validé selon les délais indiqués en annexe I (DPL).

III.2.1.4 Comités de pilotage exceptionnels

Nonobstant la fréquence des réunions du comité de pilotage, l'Administration a la faculté de convoquer à tout moment une réunion du comité de pilotage, sous réserve de respecter un préavis de cinq (5) jours ouvrés. L'Administration fixe l'ordre du jour et le titulaire en rédige le support et le compte-rendu. Les autres délais applicables aux comités ordinaires le sont aux comités exceptionnels.

Le comité exceptionnel est animé par le titulaire qui en fournit le support de présentation à l'Administration au minimum un (1) jour ouvré avant sa tenue.

Le compte-rendu est rédigé par le titulaire dans un délai d'un (1) jour ouvré à l'issue de la réunion et fait apparaître les décisions et actions à entreprendre par le titulaire ou par l'Administration ainsi que la planification de ces actions. L'Administration en assure la vérification dans un délai d'un (1) jour ouvré à compter de sa réception.

III.2.1.5 Comités de suivi exceptionnels

Nonobstant la fréquence des réunions du comité de suivi l'Administration a la faculté de convoquer à tout moment une réunion du comité de suivi exceptionnel, sous réserve de respecter un préavis de cinq (5) jours ouvrés. L'Administration fixe l'ordre du jour et le titulaire en rédige le support et le compte-rendu. Les autres délais applicables aux comités ordinaires le sont aux comités exceptionnels.

Le comité exceptionnel est animé par le titulaire qui en fournit le support de présentation à l'Administration au minimum un (1) jour ouvré avant sa tenue.

Le compte-rendu est rédigé par le titulaire dans un délai d'un (1) jour ouvré à l'issue de la réunion et fait apparaître les décisions et actions à entreprendre par le titulaire ou par l'Administration ainsi que la planification de ces actions. L'Administration en assure la vérification dans un délai d'un (1) jour ouvré à compter de sa réception.

III.2.1.6 Résumé des comités

Intitulé	Participants de l'Administration	Fréquence minimum	Délai de transmission de l'ordre du jour par le titulaire avant la tenue de la réunion	Délai de remise du compte-rendu par le titulaire à l'issue de la réunion	Délai de vérification du compte-rendu par l'Administration à l'issue de la remise du compte-rendu
Comité de pilotage (COPIL)	Niveau sous-directeur ou son représentant	Une (1) fois tous les six (6) mois	Cinq (5) jours ouvrés	Deux (2) jours ouvrés	Dix (10) jours ouvrés
Comité bénéficiaires	Niveau sous-directeur ou son représentant	Une (1) fois tous les quatre (4) mois	Cinq (5) jours ouvrés	Deux (2) jours ouvrés	Dix (10) jours ouvrés
Comité de suivi (COSUI)	Niveau chef de bureau ou son représentant	Mensuel	Un (1) jour ouvré	Un (1) jour ouvré	Un (1) jour ouvré
COPIL exceptionnel	Niveau sous-directeur ou son représentant	Organisation ponctuelle	N/A	Un (1) jour ouvré	Un (1) jour ouvré
COSUI exceptionnel	Niveau chef de bureau ou son représentant	Organisation ponctuelle	N/A	Un (1) jour ouvré	Un (1) jour ouvré

III.2.2 **Participation à des réunions connexes**

A la demande de l'Administration, le titulaire peut être amené à participer ponctuellement à des réunions dites « connexes » intéressant des projets s'articulant et/ou interagissant avec les projets couverts par le présent accord-cadre. La participation à ces réunions entre dans le cadre des prestations de l'accord-cadre et ne fait l'objet d'aucun surcoût d'aucune sorte.

III.3 ORGANISATION, PILOTAGE ET COORDINATION

III.3.1 Indicateurs, tableaux de bord et dossier de pilotage

Les indicateurs de pilotage sont visualisés dans le cadre de tableaux de bord, eux-mêmes réunis dans un dossier de pilotage. Le dossier de pilotage est un document de synthèse à destination de l'Administration, établi et transmis par le titulaire avant la réunion de chaque comité, dans les délais requis et définis au DPL.

Les tableaux de bord regroupent les indicateurs et les éléments d'accompagnement nécessaires à leur exploitation (définition des indicateurs, explication des valeurs anormales, etc.).

Ils doivent apporter une bonne visibilité sur :

- l'activité et la qualité de service, mesurées par les niveaux de service définis dans le CCTP ou dans les bons de commande ;
- les risques (techniques, calendaires, budgétaires, etc.) ;
- le volet budgétaire.

Pour les indicateurs de qualité d'activité et de service, une liste non limitative constituant un minimum requis est proposée ci-après est établie comme suit :

- à l'avancement, au reste à faire, au bilan, aux livraisons effectuées ;
- au calendrier des actions à venir par rapport aux prochaines livraisons ;
- à une synthèse sur la répartition des demandes ;
- à l'état des lieux de la production documentaire ;
- aux ressources humaines mises en place ;
- au suivi budgétaire ;
- au suivi du sourcing ;
- au suivi des collaborateurs en place au MI ;
- au suivi des profils proposés, refusé et retenu ;
- à la gestion des risques (techniques, calendaires, budgétaires, etc.).

Le titulaire est tenu au respect des engagements de qualité de service, basés sur les indicateurs décrits dans le tableau ci-dessous :

Libellé de l'indicateur	Définition	Objectif
Taux de conformité des attendus pour les instances de pilotage (comités) au niveau maîtrise d'œuvre	Nombre de comités (contractuels ou opérationnels) pour lesquels les attendus en matière de fonds et de forme (dossier de pilotage, compte-rendu) ou de délai, imputables au titulaire, ne sont pas respectés (calculé par MOE).	Aucune non-conformité et/ou retard (délais définis dans la description des livrables)
Taux de fourniture des devis livrés dans les délais	Délai de réponse suite à une demande de devis (calculé par MOE).	Délai défini d'un commun accord entre les parties, ≤ 5 jours ouvrés par défaut
Respect de la stabilité de l'interlocuteur unique	Nombre de remplacements de l'interlocuteur unique à l'initiative du titulaire sur deux (2) ans	Un seul remplacement sur 2 ans
Respect de la stabilité de l'équipe technique (intervenants)	Nombre de remplacements d'intervenants à l'initiative du titulaire sur six (6) mois (à compter de la date de la commande) pour une personne restant plus de trois mois	Taux de rotation inférieur à 10%
Respect des compétences requises	Nombre de refus de l'Administration impliquant le remplacement d'un intervenant pour défaut de compétences. Le titulaire doit s'assurer de minimiser ces remplacements en fournissant des ressources qui répondent aux besoins de l'Administration	Pas plus de un (1) refus en six (6) mois sur l'ensemble des ressources affectées
Qualité des livrables documentaires	Nombre d'allers-retours sur les livrables documentaires.	Ne pas dépasser plus de deux (2) allers-retours par livrable
Qualité des CV fournis	Nombre de CV rejetés par l'Administration pour non réponse aux besoins. Le titulaire doit vérifier l'adéquation des CV proposés aux réels besoins formulés par l'Administration.	Pas plus de 5% de rejet
Qualité réelle des profils	Nombre de CV reflétant un niveau différent de celui du profil présenté. Le titulaire est tenu de vérifier l'exactitude des informations des CV, afin d'éviter des pertes de temps lors des entretiens.	100% des CV présentés reflètent la qualité réelle des profils

Le titulaire récupère les informations nécessaires au calcul des indicateurs. Ces indicateurs sont à tenir à jour par le titulaire a minima de manière trimestrielle.

Les défauts de qualité de service sont pénalisables tels que mentionné au CCAP.

III.3.2 Pilotage des compétences

III.3.2.1 En prise de poste

Le processus de prise de poste intègre notamment une montée en compétences des intervenants du titulaire. Elle correspond aux unités d'œuvres « Prise de poste » décrite plus bas. Cette prise de poste est destinée à garantir l'appropriation des outils, processus, référentiels et attentes opérationnelles liés à la mission.

La prise de poste d'un ou des intervenant(s) du prestataire se déroule selon une phase progressive de montée en charge, structurée comme suit :

- Phase 1 – Intégration et préparation : cette période est consacrée à l'organisation générale, incluant les aspects logistiques, les tests d'environnement et la compréhension du fonctionnement global de l'Administration.

La phase 1 inclut une obligation de présence minimale dans les locaux du Ministère de l'Intérieur de trois (3) mois pour chaque intervenant. Les trois (3) mois incluent la phase de "prise de poste" qui diffère selon les prestations (cf article VII "Description des prestations" du CCTP). Cette période de trois (3) mois ne sera pas exécutée si toutefois la phase de "Prise de poste" (étapes 1 à 4) n'a pas été validée. Dans ce cas, la prestation est arrêtée durant la phase de "Prise de poste".

Cette présence est formalisée par la tenue d'une feuille de présence nominative et renseignée hebdomadairement.

A l'issue des trois (3) mois, l'Administration définira la quantité de télétravail de l'intervenant.
- Phase 2 – Montée en compétence : cette étape vise l'appropriation des outils, des processus et des attentes opérationnelles propres à la mission.

La phase 2 inclut la mise en application, par l'intervenant, des outils conformément aux fréquences de mise à jour propres au fonctionnement du service interne. Cette mise en application est suivie et validée hebdomadairement par le biais d'un rapport de suivi opérationnel.

Phase 3 – Accompagnement et ajustement : elle comprend un accompagnement rapproché, des vérifications, des sessions de questions-réponses, ainsi que des ajustements éventuels nécessaires à une prise de fonction optimale.

La phase 3 inclut un accompagnement rapproché destiné à consolider l'autonomie de l'intervenant. Cet accompagnement comprend des sessions de questions-réponses avec mise en application des réponses, ainsi que des vérifications régulières réalisées par l'Administration afin de contrôler l'appropriation et la bonne utilisation des outils. Ces éléments sont formalisés dans un compte rendu d'accompagnement.
- Phase 4 – Mise en situation : l'intervenant ou les intervenants sont placés en situation réelle afin de valider leur compréhension des méthodes de travail, des missions attendues et leur intégration dans l'environnement opérationnel.

La phase 4 vise à contrôler et à évaluer, par l'Administration, la qualité du travail effectué, la maîtrise des outils, ainsi que la capacité de l'intervenant à interagir efficacement avec l'ensemble des acteurs internes et externes au service. Les compétences rédactionnelles et la qualité de la communication sont également vérifiées.

L'Administration mesure de manière globale le niveau d'intégration de l'intervenant, notamment à travers les retours des clients et des différents acteurs internes. Si plus de trois retours négatifs sont constatés au cours de la période d'intégration, l'unité d'œuvre « Prise de poste » peut être interrompue.

Afin d'évaluer objectivement le niveau d'acquisition des compétences, trois (3) points de validation sont prévus :

- un point d'étape à un tiers du temps estimé du processus, si l'Administration juge un niveau d'apprentissage et de compétences insuffisants, l'UO « Prise de poste » peut être stoppée sans paiement (cf. l'article IX.3 au CCAP pour le détail de cette disposition) ;
- un point d'étape à deux tiers du temps estimé du processus, si l'Administration juge un niveau d'apprentissage et de compétences insuffisants, l'UO « Prise de poste » peut être stoppée avec un paiement partiel (cf. l'article IX.3 au CCAP pour le détail de cette disposition) ;
- un point d'étape à la fin du temps estimé du processus, si l'Administration juge un niveau d'apprentissage et de compétences insuffisants, l'UO « Prise de poste » peut être stoppée avec un paiement partiel (cf. l'article IX.3 au CCAP pour le détail de cette disposition).

Dans l'hypothèse où l'unité d'œuvre « Prise de poste » serait interrompue en raison d'un niveau d'apprentissage ou de compétences jugé insuffisant par l'Administration, le titulaire s'engage à proposer, dans les meilleurs délais, un ou plusieurs nouveaux intervenants disposant du niveau requis pour assurer les prestations attendues. Sous réserve de la validation de la nouvelle prise de poste

dans un délai convenu avec l'Administration, le complément de l'unité d'œuvre initialement engagé pourra faire l'objet d'un paiement total.

III.3.2.2 En cours d'exécution des prestations

Si l'Administration juge qu'un intervenant est insuffisamment formé à certaines techniques ou présente des lacunes dans l'exécution de prestations (après la prise de poste), il adresse une demande de mise à niveau au titulaire. Dans un délai d'un (1) mois, le titulaire est tenu de procéder à la mise à niveau précitée à sa charge ou, à défaut, de proposer un nouvel intervenant présentant les compétences demandées.

Toutefois, dans certains cas, l'Administration se réserve le droit de stopper une prestation en défaut sans contrepartie financière. Dans ce cas, l'Administration observe les délais de prévenance suivants :

- Défaut de prestation autour de la qualité, du non-respect des règles en vigueur (communiqué au lancement du marché et qui peuvent évoluer en cours de marché) et de la sécurité : immédiat ;
- Défaut de prestation autour de savoir-être, productivité, savoir-faire, délai : 10 jours ouvrés (avec ou sans tuilage) en première alerte, en revanche si une alerte a déjà été communiquée au titulaire, le délai est de 2 jours ouvrés (avec ou sans tuilage).

III.3.3 Coordination des activités du titulaire

Dans le cadre de l'exécution des différentes prestations de l'accord-cadre, le titulaire doit garantir la coordination des activités de son équipe lui permettant de rendre compte à l'Administration de l'avancement contractuel et opérationnel de ses obligations.

La suite du présent article développe les objectifs, activités principales et livrables majeurs transverses attendus de la part du titulaire pour cette coordination.

La coordination des activités doit permettre au titulaire de :

- définir, mettre en œuvre et maintenir à jour les dispositions nécessaires (ressources, outils, modes opératoires, règles d'actions, méthodes, standards, etc.) à la satisfaction de son obligation de résultat et à la garantie d'une capacité de réversibilité permanente des prestations ;
- assurer et contrôler la qualité des livrables transmis à l'Administration en liaison avec les normes édictées, mettre en place et faire fonctionner les dispositifs nécessaires à la coordination des activités de son équipe ;
- coordonner et rendre compte de l'exécution des prestations dans le cadre des dispositifs de pilotage exigés dans le cadre de l'accord-cadre et dans le respect des règles de l'état de l'art, à chaque prise en charge de nouvelle prestation, prendre connaissance et approfondir le contexte applicatif et organisationnel, ainsi que le cadre de travail mis en place et les outils existants.

III.4 REPRESENTANTS DES PARTIES

III.4.1 Généralités

Les parties s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution de leurs obligations. Pour ce faire, elles désignent chacune un interlocuteur chargé du suivi des prestations au cours de l'exécution de l'accord-cadre.

La désignation des représentants des parties ne saurait remettre en cause le commencement d'exécution des prestations tel que prévu à l'accord-cadre.

III.4.2 Représentants de l'Administration

Dans les dix (10) jours ouvrés suivant la notification de l'accord-cadre, l'Administration désigne un interlocuteur technique de l'Administration (ITA) chargé de la représenter auprès du titulaire. Une personne de niveau équivalent peut être désignée par l'Administration pour remplacer l'ITA en cas de nécessité.

L'ITA a la faculté de se faire assister par toute personne dont il juge le concours utile.

III.4.3 Représentants du titulaire

La bonne exécution des prestations prévues au présent accord-cadre est confiée à la responsabilité du titulaire en la personne et sous la responsabilité de l'interlocuteur chargé du suivi (ICS) identifié ès qualités au stade de l'offre (fiche-profil spécifique).

L'ICS est l'interlocuteur privilégié des services de l'Administration et de l'ITA en particulier. Il assure entre autres le suivi régulier des prestations de l'accord-cadre (rapport et suivi d'activité) auprès de l'Administration et notamment des agents qu'elle a chargé du pilotage de l'accord-cadre, de la réception des prestations et de la conformité avec la politique de sécurité des systèmes d'information.

L'ICS est l'interlocuteur unique de tous les acteurs constituant son dispositif (co-traitant et sous-traitant), vis-à-vis de l'Administration.

Cet interlocuteur est réputé disposer des pouvoirs suffisants pour prendre les décisions nécessaires engageant le titulaire.

L'interlocuteur désigné par le titulaire, peut être remplacé par une personne de niveau équivalent, dans l'un des cas suivants :

- sur demande expresse de l'Administration en cas d'insuffisance dans le suivi des prestations ;
- sur demande expresse de l'Administration en cas de non-respect des obligations de sécurité et de confidentialité définies dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ;
- sur demande expresse de l'Administration en cas d'incapacité physique entraînant un arrêt de travail supérieur à quinze (15) jours ouvrés ;
- sur demande du titulaire après accord de l'Administration.

Tout interlocuteur proposé peut être récusé par l'Administration par décision motivée. L'interlocuteur proposé est considéré comme accepté si l'Administration ne le récuse pas dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de la communication.

En cas de récusation ou de remplacement, le titulaire dispose de quinze (15) jours ouvrés pour proposer un interlocuteur disposant de compétences au moins équivalentes et ce jusqu'à acceptation de la personne par l'Administration.

III.5 EQUIPE DU TITULAIRE

III.5.1 Généralités

Le titulaire s'engage à affecter à l'exécution des prestations les personnes ayant les compétences et l'expérience requises pour l'exécution du présent accord-cadre.

Le titulaire communique à l'Administration, à sa demande, les noms, titres et coordonnées professionnelles des personnes physiques en charge de l'exécution des prestations.

III.5.2 Règles de séniorité

Au titre du présent accord-cadre, les niveaux de séniorité se définissent conformément aux règles suivantes :

- junior : au moins deux (2) ans d'expérience **dans le domaine de compétence dans lequel il est attendu** ;
- confirmé : au moins sept (7) ans d'expérience **dans le domaine de compétence dans lequel il est attendu** ;
- sénior : au moins 12 ans **dans le domaine de compétence dans lequel il est attendu** et 5 ans dans l'assistance à l'élaboration d'études ou dans l'encadrement d'équipes techniques ;
- expert : au moins sept (7) ans d'expérience **dans le domaine de compétence dans lequel il est attendu** et possédant une expertise supplémentaire d'au moins cinq (5) ans sur des sujets spécifiques liés aux architectures techniques (par exemple : expertise serveurs,

virtualisation, solutions de stockage (SAN, NAS) et de sauvegarde (virtualisation, déduplication), réseaux, sécurité, J2EE, SGBD, ESB/EAI).

III.5.3 Niveaux de séniorité imposés

Pour chacune des prestations de l'accord-cadre, le titulaire respecte impérativement les niveaux de séniorité fixés ci-après aux articles III.5.1 et III.5.2 selon le principe suivant :

- indication « oui » : profils autorisés ;
- indication « non » : profils non autorisés.

Numéro de la prestation	Nom de la prestation	Profils			
		Junior	Confirmé	Sénior	Expert
Prestation 1	Gestion des demandes d'hébergement	Non	Oui	Oui	Oui
Prestation 2	Pilotage transverse	Non	Oui	Oui	Oui
Prestation 3	Service du guichet unique	Oui	Oui	Oui	Oui
Prestation 4	Gestion des changements	Non	Oui	Oui	Oui
Prestation 5	Pilotage de l'exécution des mises en hébergement				
Prestation 5-1	Gestion des livraisons	Oui	Oui	Oui	Oui
Prestation 5-2	Supervision opérationnelle	Oui	Oui	Oui	Oui
Prestation 5-3	Service de coordination	Oui	Oui	Oui	Oui
Prestation 6	Gestion des incidents	Non	Oui	Oui	Oui
Prestation 7	Gestion des problèmes	Oui	Oui	Oui	Oui
Prestation 8	Gestion des niveaux de service	Oui	Oui	Oui	Oui

Les typologies des profils attendus au titre du marché sont les suivants :

- Change Manager
- Chef de projet Hébergement
- Coordinateur Guichet Unique
- Coordinateur Interne
- Incident Manager
- Problem Manager
- Run Manager
- Service Delivery Manager
- Service Level Manager
- Service Portfolio Manager

III.5.4 Compétences attendues du titulaire

Compte tenu des enjeux attachés au périmètre du marché, le titulaire mobilise des profils et de niveaux de compétences dûment adaptés. Ces profils, une fois validés par l'Administration, sont dédiés aux prestations de l'accord-cadre et dimensionnés pour assurer les prestations demandées selon le professionnalisme et le niveau de qualité requis.

Le responsable désigné par le titulaire (ICS) assure la communication régulière de l'exécution des prestations auprès de l'Administration en charge du pilotage de l'opération et de la réception des prestations.

III.5.5 Gestion des intervenants

La gestion des collaborateurs est gérée par le titulaire, elle est entièrement portée par le management du titulaire.

Le titulaire est tenu d'organiser régulièrement des échanges avec ses collaborateurs intervenants dans le cadre du marché.

Un indicateur de suivi des collaborateurs est présenté en COPIL, il est attendu au moins une visite par trimestre, ces visites se font obligatoirement hors des sites du ministère.

Les entretiens « Entreprise » annuels ou semestriels des intervenants avec le management du titulaire se font toujours hors des plages horaires des missions et hors site.

III.5.6 Suivi des engagements relatifs à la couverture des compétences

Les modalités pratiques de suivi des engagements du titulaire sont les suivantes :

- lors des comités, le titulaire tient à disposition de l'Administration la correspondance entre les intervenants mobilisés sur les différentes missions et les profils type de compétences ;
- le titulaire informe l'Administration :
 - des éventuelles difficultés ou choix de réorganisation qu'il souhaite opérer, des modifications prévisibles de la liste des intervenants de référence, des arrivées - départs,
 - des actions qu'il met en place pour maintenir le niveau de qualité et le niveau de compétence de ses intervenants.

ARTICLE IV. DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

IV.1 MODALITES TECHNIQUES DE COMMANDE DES PRESTATIONS

Les modalités techniques de commande des unités d'œuvre sont définies au cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

IV.2 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

IV.2.1 Exigences générales

Il est entendu que l'exécution des prestations de l'accord-cadre, incorpore la totalité des charges indispensables à leur conduite à bonne fin dans le respect intégral des dispositions dudit accord-cadre et de la réglementation en vigueur. A ce titre, l'engagement technique et financier du titulaire couvre notamment les charges relatives à la direction, au pilotage et à la coordination de ses équipes (gestion des tableaux de présence et des mouvements du personnel ; gestion des congés ; gestion des dossiers d'habilitation ou des dossiers d'enquêtes d'accès ; etc.) ainsi qu'à toutes les actions de coordination avec les équipes ou les autorités de l'Administration.

Le titulaire utilise impérativement :

- les procédures et les méthodes de la DTNUM ;
- les logiciels nécessaires (bureautique, collaboratif, technique etc.) à la conception et à la réalisation des travaux de mise en œuvre.

Le titulaire s'appuie sur les « entrées » transmises par la DTNUM.

IV.2.2 Fournitures à la charge du titulaire

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le titulaire fournit les consommables et les fournitures de toutes sortes utilisées par ses agents ou indispensables au fonctionnement des équipements dont la mise à disposition lui incombe. De même, il dote ses intervenants de téléphones mobiles de manière à être joignable par le Ministère à tout moment pendant les plages horaires d'exécution des prestations (cf. chapitres IV.2.5 et IV.2.6).

Les documents sont rédigés dans les formats Word, PPT, Excel (suite MS-Office ou Libre-Office) et sont transmis à l'Administration en version électronique. Les sources des schémas doivent également être transmises.

Le titulaire peut utiliser des outils de modélisation « *Unified Modeling Language* » (UML) ou tout autre outil spécifique à une prestation concernée, sous réserve d'avoir obtenu l'accord préalable et exprès de l'Administration, qui doit disposer des moyens nécessaires à la réutilisation des livrables.

Le titulaire assure le secrétariat dans le cadre de l'exécution des prestations (impression et diffusion de documents, photocopies, etc.).

IV.2.3 Équipements et droits d'accès mis à disposition du titulaire

La DTNUM peut prêter à titre gracieux, si la demande lui est faite ou si elle en juge la nécessité, aux intervenants du titulaire un poste de travail sécurisé et ouvre tout droit d'accès sécurisé nécessaire à la bonne exécution desdites prestations (sous réserve des habilitations nécessaires). Le titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi du poste de travail qui lui est confié, dès que ce moyen est mis effectivement à sa disposition. Il ne peut en user que pour satisfaire à l'objet de l'accord-cadre

La remise du poste de travail et l'ouverture des droits sont subordonnées à la signature préalable par le bénéficiaire d'un engagement portant notamment sur la confidentialité et l'utilisation conforme de l'équipement remis. Le titulaire restitue le poste de travail à la fin de la mission ou sur demande de l'Administration. Il est alors procédé à une vérification contradictoire de l'état du poste de travail afin de s'assurer de l'absence de toute dégradation et du parfait état de fonctionnement.

L'Administration est responsable de la résiliation des droits à l'expiration de la mission ayant justifié leur ouverture.

IV.2.4 Lieux d'exécution et télétravail

Les prestations s'exécutent dans les locaux de l'Administration situés en Île-de-France ou dans les locaux du titulaire.

Toutes les prestations de l'accord-cadre sont possibles d'être exécutées en télétravail, sous réserve :

- d'une autorisation préalable et expresse de l'Administration ;
- d'une définition préalable des modalités pratiques du télétravail concertée entre le titulaire et l'Administration, prévoyant l'encadrement de l'exécution des prestations en télétravail ;
- de se conformer aux règles du ministère et des obligations afférentes ;
- n'excèdent pas 3 jours max/semaine ;
- l'intervenant n'est plus dans la phase « Prise de poste » ;
- en utilisant des postes sécurisés fournis par le Ministère ;
- d'un délai de trois (3) mois après l'intégration de l'intervenant.

Le télétravail peut s'arrêter à n'importe quel moment, à la demande de l'Administration.

IV.2.5 Interventions pendant les jours et heures ouvrés dans les locaux de l'Administration

Lorsque les prestations à réaliser s'exécutent dans les locaux de l'Administration, les équipes du titulaire peuvent exercer leur mission du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés (liste consultable sur le site « service-public.fr » <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F24496>

Les heures ouvrées concernent la plage 8h – 18h45 pour tous les jours ouvrés de l'Administration (du lundi au vendredi). Les intervenants devront assurer une présence obligatoire dans les locaux de l'Administration à minima de 9h30 à 12h00 le matin et de 14h00 à 17h00 l'après-midi. Ces horaires sont communs à l'ensemble des intervenants et s'appliquent pendant les jours ouvrés.

Les plages horaires de réalisation des prestations seront définies en concertation avec le Titulaire, puis soumises à validation préalable de l'Administration.

Les modalités de commandes sont définies ci-après.

IV.2.6 Interventions pendant les jours et heures non ouvrés (HNO) dans les locaux de l'Administration

Lorsque l'Administration en fait la demande expresse, les équipes du titulaire peuvent être amenées à intervenir sur les sites de l'Administration en dehors des horaires ouvrés.

Toute intervention réalisée en dehors des heures ouvrées à l'initiative du titulaire et sans l'accord de l'Administration est réputée effectuée pendant les heures ouvrées.

Les heures non ouvrées concernent la plage 18h45 – 8h pour tous les jours (du lundi au vendredi), ainsi que les week-ends et les jours fériés.

Les modalités de commandes sont définies ci-après.

IV.2.7 Sécurité et confidentialité

En tout temps de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire est tenu au respect des dispositions de l'annexe I au CCAP.

L'Administration appelle l'attention du titulaire sur deux (2) points :

- l'exécution des prestations de l'accord-cadre est subordonnée à **une habilitation** dont le niveau, conforme aux dispositions de l'IGI 1300, est exclusivement déterminé par l'autorité compétente en la matière. L'habilitation est délivrée après enquête diligentée par les services spécialisés du ministère de l'intérieur. Le titulaire est tenu de fournir à l'Administration l'ensemble des documents nécessaires à l'instruction desdites enquêtes d'habilitation et notamment la notice individuelle de sécurité intégralement complétée et signée ;

- l'habilitation est indépendante de toute procédure d'enquête diligentée par le service compétent du ministère de l'intérieur et préalable à la délivrance d'une autorisation d'accès aux sites de l'Administration. Le titulaire est tenu de fournir à l'Administration l'ensemble des documents nécessaires à l'instruction desdites enquêtes d'accès.

IV.2.8 Réunion de lancement

L'Administration organise sur le site d'exécution de la prestation une réunion de lancement au cours de laquelle le titulaire se voit remettre les éléments de contexte et documents (dénommé « fournitures de l'Administration ») indispensables à la réalisation de la mission.

IV.2.9 Restitution en fin de marché

Le titulaire doit respecter la restitution des effets qui lui sont confiés selon le calendrier défini par le Ministère.

IV.2.10 Audit de contrôle

L'Administration se réserve à tout moment la possibilité de réaliser des contrôles sur les prestations du titulaire. Ce dernier s'engage à communiquer sans délai, dans ce cadre, toutes les informations nécessaires à ces audits.

IV.3 LIVRABLES

IV.3.1 Généralités

Les livrables sont des documents rédigés en langue française et transmis au pouvoir adjudicateur obligatoirement sous format numérique modifiable (généralement Libre Office ou un autre format défini par l'Administration) et, si demandé, sous format papier A4 en 2 exemplaires.

Il convient de distinguer les livrables intermédiaires de ceux permettant la validation définitive des prestations :

- dans le premier cas, il s'agit de livrables remis par le titulaire à des étapes déterminées de la prestation. Ils servent de support aux opérations de vérification intermédiaires conduites par l'Administration dans les conditions définies au cahier des clauses administratives particulières (CCAP). Leur validation n'emporte pas réception de ladite prestation ;
- dans le second cas, il s'agit de livrables remis par le titulaire dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter du terme de l'exécution de la prestation. Ils servent de support aux opérations de vérification finales conduites par l'Administration dans les conditions définies au CCAP. Leur éventuelle validation emporte service fait et rend possible le règlement de la prestation.

La DTNUM peut demander au titulaire la diffusion systématique des documents par messagerie à l'ensemble des membres de l'équipe projet.

IV.3.2 Exigences générales

Le titulaire définit et exécute un processus de contrôle préalable en interne avant toute livraison à l'Administration, permettant de vérifier la satisfaction des exigences requises comme définies ci-dessous :

Exigences de forme :

- conformité aux modèles types mis en place par l'Administration et disponibles dans des documents de référence, ou, à défaut, des modèles-types proposés par le titulaire dans son offre, ou en cours d'exécution du marché, et validés avec l'Administration ;
- conformité avec les spécifications et les objectifs de la maquette ou du prototype ;
- exhaustivité, mise à jour, traçabilité, réutilisabilité du support ;
- exactitude, lisibilité, cohérence intrinsèque et avec les autres productions documentaires ;

- nommage (règles définies ci-dessus si non-respect des règles définies conjointement avec l'Administration) ;
- toute(s) autre(s) exigence(s) précisée(s) dans le bon de commande.

Exigences de fond :

- pertinence des analyses, expertises développées, au regard des enjeux exprimés par l'Administration ;
- en cas de développement, qualité du code fourni, des commentaires et de la documentation associée ;
- valeur ajoutée des propositions de scénarii et de solutions faites en résultat des études commandées par l'Administration ;
- argumentation claire et pertinente des solutions proposées ;
- couverture (fonctionnelle, technique, etc.) de l'ensemble des points et spécifications à traiter, par rapport à l'expression des besoins de l'Administration et à l'état de l'art ;
- démonstration de la prise en compte des spécificités du besoin exprimé par l'Administration par la formalisation de scénarii, solutions, spécifications personnalisées ;
- toute autre exigence précisée dans le bon de commande.

Pour chaque livrable documentaire, l'Administration évaluera la qualité de la livraison selon les exigences ci-dessus et les modalités de réception et vérification précisées dans les documents du présent marché.

IV.4 PLAN D'ASSURANCE QUALITE

Dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la notification de l'accord-cadre, le titulaire rédige et formalise le plan d'assurance qualité (PAQ) sur la base de la trame détaillée insérée dans son offre technique. Le PAQ comporte les éléments communs aux différents travaux à mener. En plus des rubriques générales, le PAQ intègre impérativement :

- la maîtrise des risques (l'identification des risques et le plan de gestion des risques et de remédiation des risques), y compris les risques liés à la co-traitance et/ou sous-traitance ;
- le suivi des versions, la gestion des livraisons, la gestion des configurations et le respect de la qualité et des délais ;
- la gestion de tous documents produits dans le cadre du marché (y compris les documents de gestion du marché de type compte-rendu de COPIL) ;
- la description de l'organisation de l'équipe projet du titulaire ;
- le processus de validation des livrables (documentation etc.) conforme au processus de l'Administration ;
- la ou les procédure(s) d'escalade managérial ;
- Les modalités de suivi du marché (administratif, budgétaire et opérationnel). Le suivi budgétaire doit comprendre toutes les commandes faites sur le marché, présenté par entités bénéficiaires.

Afin de prendre en compte le fonctionnement permanent des applications et/ou en cas de changement important des réalités correspondant aux rubriques mentionnées ci-dessus, le PAQ peut être mis à jour sur demande de l'Administration ou à l'initiative du titulaire. La mise à jour est rédigée par le titulaire.

Le PAQ, ainsi que toute évolution, est validée par l'Administration dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de sa réception par l'Administration.

IV.5 PLAN D'ASSURANCE SECURITE

Dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la notification de chacun des lots de l'accord-cadre, le titulaire rédige et formalise le plan d'assurance sécurité (PAS) sur la base de la trame détaillée insérée dans son offre technique. Le PAS comporte les éléments qui garantissent la protection des informations sensibles et la conformité aux réglementations en vigueur. En plus des rubriques générales, le PAS intègre impérativement :

- le contexte réglementaire : Liste des lois, règlements et normes (comme le RGPD, la Loi Informatique et Libertés, les normes ISO 27001/27002) auxquelles le marché doit se conformer ;
- les mesures de sécurité physique, logique, de contrôles d'accès et de sauvegarde mise en œuvre ;
- la gestion des incidents ;
- la sensibilisation et la formation du personnel ;

Afin de prendre en compte le bon déroulé des UO et/ou en cas de changement important des réalités correspondant aux rubriques mentionnées ci-dessus, le PAS peut être mis à jour sur demande de l'Administration ou à l'initiative du titulaire. La mise à jour est rédigée par le titulaire.

Le PAS, ainsi que toute évolution, est validée par l'Administration dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de sa réception par l'Administration.

IV.6 UNITES D'ŒUVRE

IV.6.1 Présentation générale

Les prestations de l'accord-cadre sont constituées pour majorité d'unités d'œuvre. Une unité d'œuvre couvre un ensemble d'actions réalisé par le titulaire dans le cadre d'une intervention et donne lieu à la remise d'un ou plusieurs livrables.

Les unités d'œuvre s'articulent en cinq (5) niveaux :

- unité d'œuvre « Prise de poste » ;
- unité d'œuvre Simple ;
- unité d'œuvre Moyen ;
- unité d'œuvre Complexe ;
- unité d'œuvre Ciblée.

Cette typologie permet d'associer à chaque intervention un niveau adapté de prestation, en fonction de la complexité des actions à réaliser et de la durée estimée de mise en œuvre.

IV.6.2 Complexité de l'unité d'œuvre

La complexité d'une unité d'œuvre s'apprécie selon les critères suivants :

- Durée estimée de la prestation ;
- Le niveau de séniorité du profil (cf. chapitre III.5.2) demandé au regard de la complexité de la prestation à réaliser (Criticité et impact opérationnel ; Niveau de coordination transverse nécessaire ; etc)
- La détermination du niveau de complexité des UO fait l'objet d'une discussion entre le titulaire et l'Administration à l'occasion de la préparation de la commande. Le niveau de complexité est entériné dans le bon de commande de la prestation (cf. Article VII du CCAP)

IV.7 MODALITES COMMUNES DE VERIFICATION DES PRESTATIONS

Les modalités communes de vérification des prestations sont définies au CCAP.

ARTICLE V. EXIGENCES TRANSVERSES

V.1 EXIGENCES GENERALES

Référence	Description
EG1	Afin de coordonner toutes les actions nécessaires à la bonne exécution du projet et d'assurer sa pleine mission de conseil, le titulaire dispose dans ses ressources internes, d'experts dans chacun des domaines abordés par le programme. Le cas échéant, le titulaire doit être capable de mobiliser les ressources nécessaires.
EG2	Le titulaire s'engage à informer au plus tôt l'Administration de tout changement de personnel au sein de son équipe. En tout état de cause, le changement de personnel ne peut impacter la bonne marche du programme tant en matière de délais que de résultats.
EG3	Le titulaire s'engage à effectuer son devoir de conseil et d'alerte vis-à-vis de la DTNUM, de même, la DTNUM s'engage à respecter son devoir d'information et de collaboration avec le titulaire.

V.2 EXIGENCES SUR LA DOCUMENTATION

Référence	Description
ED1	<p>Chaque document émis par le titulaire doit comporter :</p> <ul style="list-style-type: none">• un numéro de version ;• un état de validité ;• une date de version ;• l'intitulé d'un type de document (compte-rendu de réunion, support de formation, documentation, etc.) ;• l'identification des modifications apportées ;• une mention comportant le niveau de confidentialité si nécessaire.
ED2	Toute modification apportée sur un document élaboré par le titulaire et déjà livré à la DTNUM dans une édition précédente sera identifiée explicitement dans le texte de la nouvelle édition du document et tracée dans un historique.
ED3	<p>Les informations contenues dans la documentation définitive fournie par le titulaire devront être à jour, complètes, cohérentes et exemptes de toute annotation provisoire. Elles devront éviter toute redondance injustifiée.</p> <p>Le titulaire apportera la preuve de ses contrôles par la mention en tête de chaque document des noms et qualités des relecteurs et de la date de validation par ceux-ci.</p>
ED4	<p>La transmission de cette documentation se fera telle que définie dans les plannings, et sera tracée lors des comités ad-hoc.</p> <p>Le document désigne les destinataires.</p>

ED5

Le nombre de documents à produire dans le cadre du marché et selon les travaux à réaliser peut s'avérer important. Par conséquent, le titulaire doit adopter une démarche permettant d'optimiser la phase de relecture des documents et de validation des documents.

Les principes suivants devront être respectés :

- chaque nouveau document à produire passe par :
 - le respect du formalisme et de la structuration du document définis par ou avec la DTNUM ;
 - une première étape de validation sur le plan, le contenu détaillé et la forme du document (revue du sommaire, accord sur le contenu) ;
 - le cas échéant, pour les documents volumineux, une deuxième étape à mi-chemin pour contrôler l'état d'avancement du document et en faire une première lecture ;
 - une ultime étape de validation, une fois le document terminé du point de vue de son rédacteur ;
- pour les documents faisant simplement l'objet de modifications (suite aux évolutions du système), le titulaire fait en sorte que les modifications apportées soient identifiables sans ambiguïté (mode correctif de MS Word par exemple) ;
- les documents dans une version définitive sont distingués des documents de travail. Ces derniers d'une durée de vie limitée à une phase transitoire des travaux ont pour vocation de produire un document définitif par création ou modification. Seule la DTNUM statue sur le caractère définitif d'un document. Sa version antérieure peut éventuellement être sauvegardée ;
- l'ensemble des documents sont impérativement stockés et tenus à jour par le titulaire et accessible aux personnes désignées par la DTNUM ;
- tout livrable (guide utilisateurs, notes diverses, etc.) est obligatoirement transmis dans un format bureautique (type MS Word) imprimable et modifiable, en sus d'une livraison sous une autre forme (si applicable).

Le titulaire s'assure également que les évolutions / modifications ou ajouts de documents puissent générer une alerte auprès des personnes de la DTNUM concernées afin de les informer.

Le titulaire peut être force de proposition sur le sujet afin d'améliorer d'avantage ce dispositif, et lisser dans la mesure du possible la charge inhérente de validation à réaliser de la part de la DTNUM.

ED6

Le titulaire assure la gestion de la documentation qui lui est confiée, et sa confidentialité : des sauvegardes sont réalisées et les accès sont strictement limités aux personnes habilitées.

ED7

Le titulaire utilise les outils de cryptage compatibles avec ceux de l'Administration pour les documents à accès restreint définis avec la DTNUM. Les outils utilisés au ministère seront communiqués ultérieurement.

V.3 EXIGENCES SUR LA CONDUITE DES PRESTATIONS

Référence	Description
ECP1	Le titulaire assure le suivi détaillé de toutes les actions relatives au présent marché. Il fournit à l'Administration l'ensemble des indicateurs de suivi lui permettant d'avoir pleinement connaissance de l'avancement du projet, des actions menées et des actions restant à mener.
ECP2	Le titulaire veille à mettre à jour le suivi d'actions et à le rendre disponible de manière dématérialisée à la demande de l'Administration.
ECP3	A chaque comité de suivi, le titulaire fournit à l'Administration un tableau de bord complet d'avancement de l'ensemble des prestations du présent CCTP.
ECP4	Le titulaire propose les outils de suivi de projet (tableau de suivi des travaux et des risques, tableau de bord des livrables, indicateurs, autres) qui doivent être validés par l'Administration lors de la phase de lancement. Il devra fournir à l'Administration un tableau de bord au minimum tous les 2 mois (même en l'absence de comités).
ECP5	Le titulaire s'engage à participer aux structures de pilotages permettant de s'assurer du respect des exigences de la DTNUM en matière de coût, de délai et de qualité.

V.4 EXIGENCES SUR LA GOUVERNANCE

Référence	Description
EGV1	Le titulaire désigne un interlocuteur unique pour le suivi du marché. Il est le garant du respect : <ul style="list-style-type: none">•de l'exécution des prestations ;•du respect des niveaux de services ;•de l'ensemble des exigences du marché ;•du respect des normes, standards, méthodes et démarches mises en place dans le cadre du marché. Une attention particulière sera portée sur l'organisation de la gouvernance dans le premier mois de mise en œuvre du marché, notamment sur la mise en place d'un plan d'assurance qualité partagé par l'ensemble des acteurs.
EGV2	En cas de départ de l'interlocuteur unique pour le suivi du marché du titulaire, la période de recouvrement pendant laquelle le partant forme la nouvelle personne pressentie pour la conduite du projet, doit être au minimum d'un (1) mois calendaire. Le recouvrement se déroule impérativement sur site.
EGV3	Dans le cas d'un problème critique, identifié par la DTNUM dans ses relations avec le titulaire, ou dans le fonctionnement du système pour lequel la DTNUM n'obtient pas satisfaction de la part du directeur de projet du titulaire, le titulaire fera en sorte de mobiliser et de mettre en contact sa hiérarchie (par exemple son directeur général) avec le responsable de la DTNUM concerné dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de notification du problème par la DTNUM.

V.5 EXIGENCES SUR LES RESSOURCES DU TITULAIRE

Référence	Description
ERT1	Le titulaire doit disposer de ressources suffisantes pour couvrir l'ensemble des prestations. Les technologies sont, au minimum, celles qui figurent dans la liste des applications du SI existant.
ERT2	Le titulaire respecte les règles de séniorité applicables au présent marché : définition des quatre (4) niveaux de séniorité ; niveaux de séniorité imposés et définies pour chaque prestation.
ERT3	La DTNUM peut demander le remplacement d'un membre d'une équipe si elle constate un manque de compétences techniques, de rigueur dans le respect de la méthodologie ou tout autre manquement affectant la production ou la cohésion du groupe.
ERT4	<p>Chaque remplacement doit être organisé de manière à limiter l'impact sur le déroulement du projet. Le titulaire doit s'assurer d'un recouvrement pendant au moins un (1) mois calendaire entre l'intervenant sortant et l'intervenant entrant.</p> <p>Les recouvrements ne donnent lieu à aucune demande de règlement d'aucune sorte (seul le profil sur le départ est facturé).</p> <p>Le recouvrement se déroule impérativement sur site.</p>
ERT5	Le titulaire s'engage dès lors que son équipe est en place et convient à la DTNUM, à conserver celle-ci (sauf cas de force majeure ou démission du collaborateur) pendant toute la durée du marché.
ERT6	En tout état de cause et en cas de départ d'un collaborateur du titulaire, celui-ci tiendra informée la DTNUM au plus tôt et justifiera de son départ.
ERT7	En cas de départ du collaborateur, le titulaire s'engage à le remplacer par une personne au minimum de qualification identique ou supérieure et possédant toutes les compétences en lien avec le marché.
ERT8	Les CV de tout nouvel intervenant en cours de marché doivent être soumis à l'approbation de l'Administration.
ERT9	Les visites des commerciaux ou du management du titulaire, sur sites du Ministère, sont soumis à l'approbation du Ministère.
ERT10	Le titulaire respecte les règles de présence commune sur site sur les plages horaires suivantes : à minima de 9h30 à 12h00 le matin et de 14h00 à 17h00 l'après-midi.

V.6 EXIGENCES SUR LA VERIFICATION ET LE CONTROLE QUALITE

Référence	Description
EV1	Tout document résultant d'une tâche et faisant l'objet d'une livraison à l'Administration fait l'objet d'un contrôle qualité de la part du titulaire. Ce contrôle est explicitement intégré à la livraison.
EV2	La description et le résultat des actions de vérification conduites par le titulaire seront consignés dans un dossier réservé à cet effet et soumis à la validation par la DTNUM pour acceptation de la livraison.

V.7 EXIGENCES SECURITE

V.7.1 Obligations du titulaire sur la gestion des biens de l'Administration

Le titulaire conserve et traite les données de l'Administration de manière séparée de ses propres données ou de données d'autres clients du titulaire. Le titulaire doit restreindre l'accès aux données de l'Administration suivant le principe de restriction au besoin d'en connaître.

Le titulaire garantit que les modalités de stockage et d'échanges d'informations par mail permettent d'en assurer la confidentialité et l'intégrité.

Le titulaire garantit que les supports échangés ou à connecter sur un SI de l'Administration n'intègrent aucun code malveillant et ont fait l'objet d'un test d'innocuité positif au moyen d'une attestation à fournir à l'Administration.

Toute transmission de fichiers sur un support physique, par courrier externe ou par porteur, donne lieu à un accusé de réception. Il doit respecter les règles de protection des informations et documents existant en vigueur au sein de l'Administration. De plus, l'ensemble des opérations de transferts de disques durs, de supports d'archives ou de sauvegarde doit être inscrit dans un registre des opérations précisant :

- L'émetteur et le destinataire ;
- Le détail des opérations de transferts et notamment le nombre, la date. Sur simple demande, ce registre est mis à la disposition de l'Administration adjudicateur par le titulaire.

Le titulaire applique des règles de marquage sur les ressources techniques (matériels et logiciels informatiques, supports de stockage) et les supports papier pour faire savoir au personnel autorisé que ces éléments contiennent des informations sensibles ou classifiées.

Le titulaire conserve en lieu sûr les supports de stockage en fin de vie hébergeant des données de l'Administration, en attendant de procéder à leur effacement ou à leur destruction avec des moyens adaptés visant à s'assurer qu'aucune donnée résiduelle ne puisse être récupérée. En cas d'impossibilité de réaliser un effacement sécurisé sur tout ou partie des disques ou de la mémoire (par exemple pour raison de panne ou dysfonctionnement), le disque dur ou la mémoire doit être détruit(e) physiquement avant de quitter définitivement le service ou démonté(e) et entreposé(e) dans un local sécurisé en attente de destruction.

Le titulaire ne met pas au rebut ou ne fait pas emporter par une société de maintenance, ou encore réutilise ces supports de sauvegarde à d'autres fins que celles prévues initialement sans l'autorisation expresse de l'Administration.

Le titulaire maintient à jour et est en mesure de mettre à disposition de l'Administration toutes les données relatives à la prestation.

Il est fait obligation au titulaire que le traitement des informations sensibles sur support électronique ne soit pas réalisé sur des moyens informatiques connectés à un réseau non maîtrisé. L'Administration considère qu'un réseau d'entreprise connecté à Internet ne permet pas de garantir ce niveau adéquat de protection des informations sensibles. Le cas échéant, le titulaire peut s'efforcer de démontrer à l'Administration son aptitude à protéger les informations sensibles qu'il serait amené à traiter en dehors des systèmes d'information de l'Administration. Pour ce faire :

- Soit l'isolation des moyens de traitement des informations s'effectue de manière physique ;
- Soit cette isolation s'effectue par une interface logique de sécurité présentant des garanties suffisantes afin d'empêcher l'accès aux moyens de traitement des informations sensibles par des tiers.

Le titulaire doit alors détailler dans le PAS les règles de gestion et les règles techniques de sécurité de ces moyens de traitement des informations sensibles. Ces règles de gestion et règles techniques de fonctionnement concourant à la sécurité des informations sensibles doivent faire l'objet d'une validation formelle par l'Administration. Ce dernier se réserve le droit de procéder à leur contrôle préalablement à toute validation comme après validation pendant l'exécution du marché.

V.7.2 Obligations du titulaire sur la sécurité de ses postes de travail

En vue de prévenir le vol des données de l'Administration contenues dans les postes de travail nomade du titulaire, celui-ci met systématiquement en place les mesures de protection suivantes :

- Câbles antivols et filtre de confidentialité ;
- Installation d'une solution de chiffrement surfacique nécessitant de préférence une authentification forte pour le déchiffrement.

Le titulaire applique une durée de verrouillage automatique de session sur l'ensemble des postes qu'il met à disposition de ses personnels. Cette durée ne doit pas excéder l'heure.

Le titulaire doit privilégier l'authentification forte pour tout déverrouillage de session des postes de travail bureautique.

Tous les postes de travail du titulaire doivent disposer d'une solution de chiffrement robuste, qualifiée par l'ANSSI afin de permettre le chiffrement des données sensibles de l'Administration que les personnels du titulaire seraient amenés à stocker ou communiquer dans le cadre de leurs missions.

V.7.3 Obligations du titulaire intervenant au sein des locaux de l'Administration

Au même titre que les agents de l'Administration, le titulaire doit prendre connaissance et appliquer les référentiels internes de l'Administration (politiques de sécurité numérique, directive d'utilisation des systèmes d'information, directive d'utilisation de la messagerie, ...).

Le titulaire ne tente pas d'accéder à des informations ou des ressources informatiques ne faisant pas partie du périmètre de la prestation.

Le titulaire ne doit connecter au réseau interne de l'Administration que des équipements fournis par ce dernier. Cela comprend tout type de matériel y compris les supports de stockage amovibles (clés ou disques dur USB, ...).

Le titulaire élabore et maintient un inventaire complet et à jour des matériels mis à sa disposition par l'Administration. Cette liste doit être transmise semestriellement au responsable désigné par l'Administration.

Le titulaire effectue les enquêtes sur le casier judiciaire (demande du bulletin n°3) de tous les personnels du titulaire amenés à intervenir dans le cadre du marché. Aucun personnel ne doit intervenir sur le périmètre de l'Administration sans une vérification préalable de ses antécédents Judiciaire. Le titulaire doit être en mesure d'apporter la preuve de la gestion de ces opérations de contrôles. Un personnel présentant des antécédents judiciaires incompatibles avec les enjeux des activités de l'Administration, est récusé par défaut.

Le titulaire a obligation de communiquer mensuellement au responsable désigné par l'Administration, la liste de ses agents, que ceux-ci soient salariés du titulaire ou salariés d'un de ses sous-traitants susceptibles d'intervenir dans l'exécution du marché. Tout changement dans la composition de cette liste doit être porté, sans délai, à la connaissance du responsable désigné par l'Administration. A défaut, un état des lieux annuel de cette liste doit être adressé à l'Administration à chaque date d'anniversaire de la signature du marché.

ARTICLE VI. PROCESSUS DE MISE EN HEBERGEMENT ET ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES

VI.1 PRESENTATION DES PROCESSUS DE MISE EN HEBERGEMENT

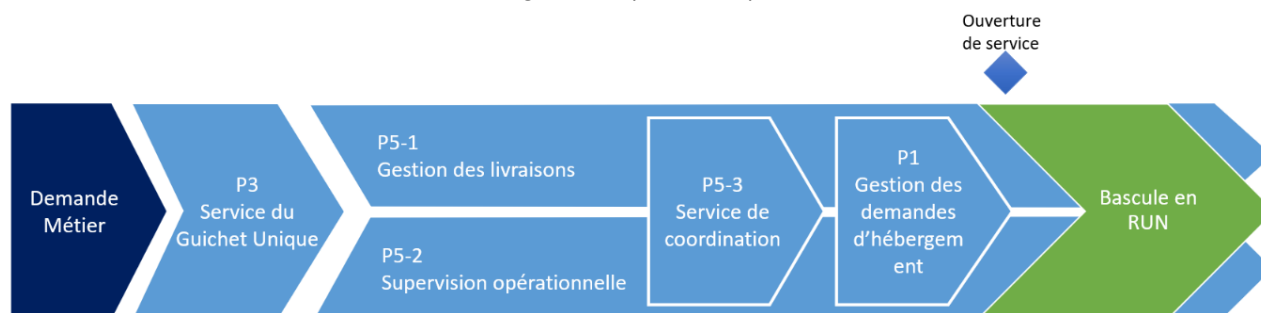
Ce paragraphe a pour objectif de présenter l'ensemble des processus mobilisés depuis l'expression initiale du besoin métier jusqu'au pilotage en phase d'exploitation (RUN). Les codes P5-4, P1, etc., font référence aux prestations décrites en détail dans la section Article VII « Description des prestations ».

VI.1.1 En phase « Build »

VI.1.1.1 Demande d'Hébergement (« build »)



VI.1.1.2 Demande d'évolution d'hébergement (« build »)

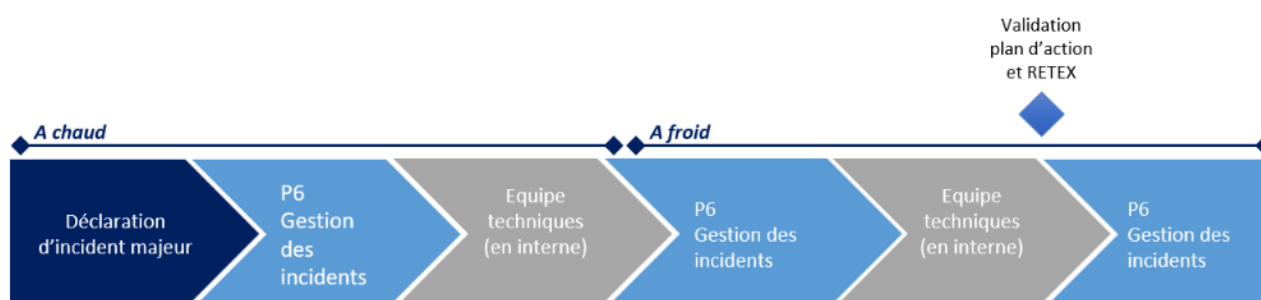


VI.1.2 En phase « Run »

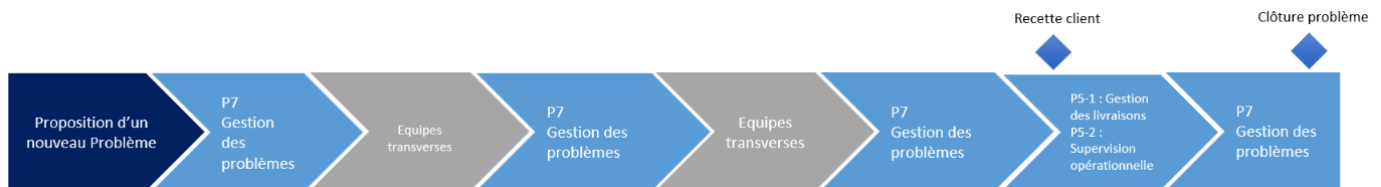
VI.1.2.1 Gestion du Run



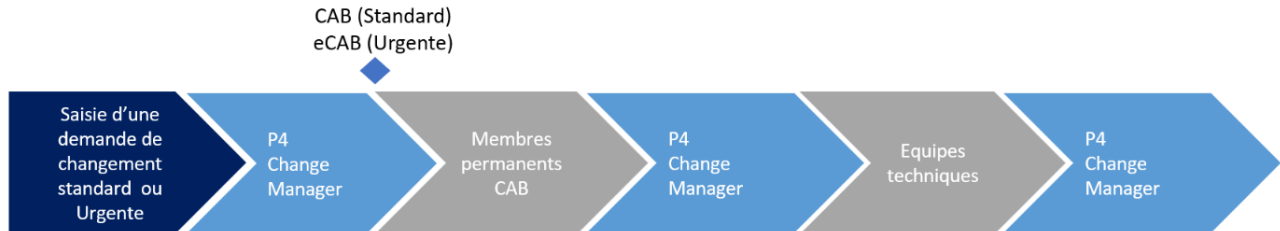
VI.1.2.2 Gestion des incidents



VI.1.2.3 Gestion des problèmes



VI.1.2.4 Gestion des changements standard ou urgente



VI.2 PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

VI.2.1 Environnement d'hébergement

Ce paragraphe est positionné à titre indicatif. Au titre du présent marché, il n'est pas demandé que les intervenants du titulaire maîtrisent ces technologies mais leur connaissance constitue un atout.

Les applications hébergées sur des systèmes ouverts et exploitées par la direction de transformation du numérique sont basées sur une architecture technique n-tiers fonctionnant sous système d'exploitation ouvert, UNIX, Linux ainsi que sous Windows.

Le tiers applicatif se base d'une part sur des développements propriétaires, et d'autre part sur des produits logiciels d'infrastructure standard (JONAS, TOMCAT, ORACLE, POSTGRE SQL...).

Ces applications sont exploitées sur des plateformes principales et sur des plates-formes de secours situées sur des sites distants. Ces plateformes reposant sur des serveurs physiques, des environnements virtualisés (Vmware, ESXi) ou la solution « cloud PI » du ministère (à savoir : OpenStack).

Le Ministère utilise les outils d'administration suivants pour les plateformes Windows, Unix et Linux :

- Système d'exploitation du poste de travail Windows 7 ou 10 ou Ubuntu 16.04 ;
- Putty pour SSH ;
- FileZilla pour ftp ;
- Oracle SQL Plus / SqlDeveloper pour l'interrogation de base de données Oracle ;
- Cygwin pour l'administration des systèmes Windows ou Linux ;
- WinSCP pour les connexions SSH FTP ;
- M-Remote pour les connexions SSH ;
- WinMerge pour la comparaison de fichiers.

Il n'existe pas d'outil de télédistribution des « patches » ou des correctifs sur les environnements de production.

VI.2.2 Outillage

Les prestations du présent marché se réalisent avec l'outillage du Ministère. Celui-ci pourra évoluer en cours de marché et le titulaire peut être force de proposition sur ces outils, tout en respectant les décisions de l'Administration.

A date de publication du marché, l'outillage, sur lequel le titulaire s'appuie pour réaliser les prestations attendues, est le suivant :

- **Outil GLPI** pour la gestion des incidents ;

- Environnement **RESANA** comme environnement de gestion documentaire ;
- **ProjeQtOr** pour le suivi des projets et la planification des tâches et le suivi des temps passés ;
- Outil pour la gestion des bureaux et des présences sur site ;
- Panel d'outils Excel et KANBAN pour le pilotage des projets.

Le Ministère est en cours de qualification d'une solution ITSM qui sera précisée au titulaire lors de la notification du marché.

Ces différents outils seront présentés en phase de prise de poste et devront être maîtrisés par les intervenants à l'issue de cette phase.

ARTICLE VII. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

VII.1 PRESTATION 1 : GESTION DES DEMANDES D'HEBERGEMENT

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La prestation consiste à assurer la gestion complète des demandes d'hébergement, depuis leur expression jusqu'à leur mise en œuvre effective, en veillant à la bonne coordination des parties prenantes internes et externes, et **en s'appuyant sur les bonnes pratiques ITIL**. L'objectif est de garantir un pilotage rigoureux, collaboratif et documenté de l'ensemble du portefeuille des projets d'hébergement. Les travaux décrits ci-après ne sont pas limitatifs et pourront évoluer en fonction des besoins exprimés par l'Administration ou des évolutions du contexte opérationnel.

Suivi des demandes et cadrage initial

- Collecter, qualifier et prioriser les demandes d'hébergement en collaboration avec les directions métiers.
- Participer activement aux comités de cadrage internes et métiers en faisant preuve d'esprit critique, de prise de recul et de persuasion.
- Évaluer la faisabilité et la complexité des projets à venir, en tenant compte des contraintes techniques, organisationnelles et stratégiques.

Pilotage des projets d'hébergement

- Conduire chaque projet de bout en bout, depuis la validation du besoin jusqu'à la mise en production, avec rigueur, organisation et sens de l'anticipation.
- Suivre l'avancement des travaux en lien étroit avec les équipes techniques et fonctionnelles ; alerter sur les écarts ou les risques de dérive avec réactivité et discernement.
- Garantir l'alignement des projets avec la feuille de route validée, dans le respect des délais et des engagements.

Communication, coordination et reporting

- Assurer une communication fluide et documentée avec les parties prenantes : chefs de projet métiers, responsables techniques, représentants de la DTNUM.
- Produire des reporting réguliers, structurés et synthétiques à destination de la DTNUM, en valorisant les données clés de suivi (avancement, risques, décisions).
- Tenir informés les Responsables Métier (RM) et Service Delivery Managers (SDM) de l'état d'avancement des travaux.

Gestion documentaire et traçabilité

- Tenir à jour les fiches projets de manière exhaustive, en consignant tous les jalons, décisions, actions et échanges pour garantir la reprise des dossiers par un autre gestionnaire si nécessaire.
- Capitaliser les retours d'expérience dans une logique d'amélioration continue, en faisant preuve d'initiative et d'esprit d'innovation.

Collaboration et relations humaines

- Travailler en synergie avec les différentes entités de la sous-direction, en adoptant une posture collaborative et un très bon relationnel.

- Adapter son mode de travail aux profils variés des interlocuteurs, en faisant preuve de flexibilité, de diplomatie et de capacité à prioriser les sujets.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation est exécutée sous la conduite des responsables de section auxquels le titulaire rend compte de son activité.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire est amené à travailler notamment sur les aspects suivants :

Préparation et cadrage des demandes

- Analyse des besoins exprimés par les directions métiers et collecte des éléments de contexte.
- Organisation et participation aux réunions de cadrage (interne et métier).
- Constitution et formalisation des fiches projets initiales.
- Élaboration d'un planning prévisionnel des projets en portefeuille.

Mise en œuvre et coordination

- Suivi opérationnel du traitement des demandes : points d'étape réguliers avec les parties prenantes.
- Animation des réunions de pilotage avec les métiers et la DTNUM (hebdomadaire ou selon les besoins).
- Coordination transversale des équipes IT et suivi des actions correctives si alertes ou blocages.
- Production des reportings périodiques pour la gouvernance.

Suivi, bilan et amélioration continue

- Mise à jour continue de la documentation.
- Organisation d'ateliers de retour d'expérience si besoin (notamment sur les demandes complexes).
- Consolidation des bonnes pratiques issues du terrain.
- Formulation de propositions d'amélioration de la gestion des demandes.

LIVRABLES

Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).

TYPOLOGIE DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre associées à la prestation sont les suivantes :

Niveau de complexité de gestion de demande hébergement	Unités d'œuvre			
	Prise de poste	3 mois*	6 mois*	9 mois*
CPH Simple	CPHP	CPH3S	CPH6S	CPH9S
CPH Moyen	CPHP	CPH3M	CPH6M	CPH9M
CPH Complexe	CPHP	CPH3C	CPH6C	CPH9C
CPH Ciblé	CPHP	CPH3E	CPH6E	CPH9E

*délai calendaire

UO CPH Prise de poste

- Organisation générale : 3 jours
- Montée en compétences : 2 jours
- Accompagnement : 3 jours
- Mise en situation : 15 jours

UO CPH Simple

Suivi des demandes non stratégiques avec pilotage allégé

UO CPH Moyen

Suivi de toutes les demandes avec assistance au pilotage renforcé

UO CPH Complexe

Suivi de toutes les demandes avec pilotage renforcé et amélioration continue

UO CPH Ciblée

Encadrement de projets spécifiques ou multi-projets avec incertitudes fortes, arbitrages réguliers, interactions de haut niveau (métiers, stratégiques)

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES

Le titulaire doit intégrer les règles du CCT-MI et des référentiels de l'Etat (RGI, RGS, etc.).

VII.2 PRESTATION 2 : PILOTAGE TRANSVERSE

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La prestation consiste à piloter et coordonner l'ensemble des demandes d'hébergement sur un portefeuille d'applications, de leur cadrage initial à leur mise en production, tout en garantissant la qualité de service attendue. Elle s'inscrit dans le respect des engagements contractuels et des bonnes pratiques ITIL.

L'objectif est de fournir un pilotage rigoureux, proactif et transverse, favorisant la collaboration interservices, la communication claire avec les parties prenantes, et l'amélioration continue. Les travaux décrits ci-après ne sont pas limitatifs et pourront évoluer en fonction des besoins exprimés par l'Administration ou des évolutions du contexte opérationnel.

Pilotage des projets d'hébergement

- Suivre le cadrage initial des projets en coordination avec les parties métiers, en anticipant les risques et en priorisant les actions selon la criticité des besoins.
- Piloter de bout en bout la conduite des projets d'hébergement jusqu'à la mise en production, en respectant les jalons et engagements de délai définis.
- Garantir la supervision de la feuille de route projet, en assurant un suivi rigoureux et la mise à jour systématique des plans d'action.

Coordination transverse et communication

- Organiser et animer les comités de suivi (COSUI) et comités de pilotage (COPIL) : préparation des supports, animation des échanges, rédaction et diffusion des comptes rendus.
- Assurer la coordination entre les acteurs internes (DTNUM, sous-directions techniques) et les directions métiers, avec un sens aigu de la diplomatie, du leadership opérationnel et de la persuasion.
- Tenir informés les responsables métiers (RM) et Service Delivery Managers (SDM) de l'avancement des travaux, incidents éventuels et décisions prises.

Suivi opérationnel et supervision

- Assurer le suivi du Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) sur les projets en production : surveillance des indicateurs de performance, traitement proactif des alertes.
- Suivre les SLA associés, identifier les écarts, proposer des actions correctives et les documenter.

- Gérer les relations avec les clients internes, dans une logique de service, de clarté de communication et d'analyse objective des situations.

Capitalisation et continuité de service

- Tenir à jour les fiches projets pour assurer une continuité optimale
- Documenter précisément les décisions, actions et enseignements tirés, avec un esprit critique, une capacité de synthèse et une rigueur rédactionnelle.
- Proposer des améliorations au dispositif en place, en mobilisant ses capacités d'innovation, de vision globale et de prise de recul.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation est exécutée sous la conduite des responsables de section auxquels le titulaire rend compte de son activité.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire est amené à travailler notamment sur les aspects suivants :

Préparation et cadrage des projets d'hébergement

- Analyse du portefeuille applicatif à piloter et recensement des projets d'hébergement en cours ou à venir.
- Prise de connaissance des interlocuteurs clés, des processus internes, et des engagements SLA en vigueur.
- Élaboration d'un plan de pilotage initial incluant jalons, instances de suivi et reporting, validé en comité de lancement.

Mise en œuvre et coordination

- Suivi opérationnel des projets : mise à jour des fiches projets, animation des réunions, coordination des actions, communication transverse.
- Pilotage des engagements de qualité de service et reporting régulier à la DTNUM.
- Interface permanente avec les métiers et les services techniques dans un esprit de collaboration, d'anticipation et de flexibilité.

Suivi, bilan et amélioration continue

- Suivi post-mise en production (SLA, incidents, indicateurs) et capitalisation des retours d'expérience.
- Rédaction d'un bilan de prestation par projet incluant propositions d'optimisation.
- Animation d'ateliers REX, mise à jour des bonnes pratiques et des outils de suivi

LIVRABLES

Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).

TYPLOGIE DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre associées à la prestation sont les suivantes :

Niveau de complexité de pilotage transverse	Unités d'œuvre				
	Prise de poste	HNO	3 mois*	6 mois*	9 mois*
CPHE Simple	CPHEP	CPHESHNO	CPHE3S	CPHE6S	CPHE9S
CPHE Moyen	CPHEP	CPHEMHNO	CPHE3M	CPHE6M	CPHE9M
CPHE Complexe	CPHEP	CPHECHNO	CPHE3C	CPHE6C	CPHE9C
CPHE Ciblé	CPHEP	CPHEEHNO	CPHE3E	CPHE6E	CPHE9E

*délai calendaire

UO CPHE Prise de poste

- Organisation générale : 3 jours
- Montée en compétences : 3 jours
- Accompagnement : 3 jours
- Mise en situation : 15 jours

UO CPHE Simple

Pilotage d'un projet à faible criticité et aux exigences standardisées, avec un cadre bien défini.

UO CPHE Moyen

Pilotage de projets structurants ou sensibles, impliquant plusieurs entités (métiers/techniques), avec des interdépendances fortes et des enjeux de délai importants.

UO CPHE Complexe

Pilotage stratégique de projets à forte visibilité (national ou interministériel), en environnement contraint, nécessitant arbitrages, médiation et prise de décision rapide.

UO CPHE Ciblée

Garantie stratégique de la qualité de service sur un périmètre applicatif spécifique incluant gouvernance, coordination inter-directions et gestion de la relation client à haut niveau.

UO CPHE HNO

Intervention en HNO selon la définition des HNO (cf. IV.2.6).

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES

Le titulaire doit intégrer les règles du CCT-MI et des référentiels de l'Etat (RGI, RGS, etc.).

VII.3 PRESTATION 3 : SERVICE DU GUICHET UNIQUE

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La prestation consiste à assurer l'interface unique entre les clients déjà hébergés et les différentes entités internes de la SDAS, en appliquant rigoureusement les bonnes pratiques ITIL. L'objectif est de garantir une prise en charge fluide, rapide et cohérente des demandes, en assurant un filtrage efficace, une orientation pertinente et une coordination rigoureuse. Les travaux décrits ci-après ne sont pas limitatifs et pourront évoluer en fonction des besoins exprimés par l'Administration ou des évolutions du contexte opérationnel.

Analyse de l'éligibilité des demandes

- Examiner les demandes entrantes et en évaluer la recevabilité au regard du périmètre d'intervention de la SDAS.
- Vérifier la complétude des informations fournies, en s'appuyant sur un esprit d'analyse rigoureux et une organisation méthodique.
- Identifier les demandes hors périmètre, avec réactivité, et les rediriger le cas échéant. Dans ce contexte, faire preuve de capacité d'adaptation

Vérification des prérequis

- Déterminer les éléments nécessaires à l'instruction complète des demandes (documents techniques, habilitations, validations...).
- Communiquer de manière claire et structurée avec les demandeurs pour obtenir les pièces manquantes, en mobilisant des compétences relationnelles, une excellente communication écrite ainsi qu'un sens du service accru.
- S'assurer rigoureusement de la complétude des prérequis avant transmission.

Orientation et coordination des demandes

- Identifier les entités internes compétentes en fonction de la nature de la demande, en s'appuyant sur une bonne connaissance du fonctionnement de la SDAS et de ses processus ITSM.

- Assurer la transmission des demandes aux équipes concernées en garantissant la traçabilité, la transparence et la clarté des informations en étant notamment capable de prioriser les demandes.
- Maintenir une communication constante avec les parties prenantes (clients internes, équipes techniques, fonctionnelles...) avec sens du service, diplomatie et esprit d'équipe.

Suivi et reporting

- Assurer le suivi de l'avancement des demandes transmises, notamment sur les délais de traitement et les éventuels points de blocage.
- Remonter les difficultés récurrentes ou structurantes aux référents internes, avec esprit de synthèse et proactivité.
- Participer à l'amélioration continue du processus de guichet en capitalisant les retours et en formulant des propositions d'ajustement.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation est exécutée sous la conduite des responsables de section auxquels le titulaire rend compte de son activité.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire est amené à travailler notamment sur les aspects suivants :

Préparation et cadrage

- Prise de connaissance du contexte client, des outils de gestion de la demande (ex. ITSM) et des flux de traitement en place.
- Cartographie des acteurs internes et des périmètres respectifs.
- Définition des procédures standards de traitement et formalisation des prérequis types.
- Mise en place des modalités de reporting avec les référents internes.

Mise en œuvre et coordination

- Traitement opérationnel des demandes entrantes.
- Coordination quotidienne avec les équipes internes pour transmission, suivi et traitement des demandes.

Suivi, bilan et amélioration continue

- Analyse des volumes, typologies de demandes et délais de traitement.
- Mise en œuvre d'indicateurs de suivi (KPI).
- Préparation de rapports mensuels de performance et d'analyse.
- Contribution active aux revues d'activité et aux plans d'amélioration continue en lien avec les pilotes de processus ITSM.

LIVRABLES

Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).

TYPOLOGIE DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre associées à la prestation sont les suivantes :

Niveau de complexité de Service de Guichet Unique	Unités d'œuvre			
	Prise de poste	3 mois*	6 mois*	9 mois*
GU Simple	GUP	GU3S	GU6S	GU9S
GU Moyen	GUP	GU3M	GU6M	GU9M
GU Complexe	GUP	GU3C	GU6C	GU9C

*délai calendaire

UO GU Prise de poste

- Organisation générale : 3 jours
- Montée en compétences : 1 jour
- Accompagnement : 2 jours
- Mise en situation : 10 jours

UO GU Simple

Traitement de demandes standards avec éligibilité évidente, prérequis complets et orientation vers des interlocuteurs clairement identifiés.

UO GU Moyen

Traitement de demandes nécessitant une vérification approfondie des informations, une interaction active avec les demandeurs et une orientation impliquant plusieurs entités.

UO GU Complexe

Prise en charge de demandes atypiques ou multi-domaines impliquant une coordination inter-équipes et une forte adaptation contextuelle.

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES

Le titulaire doit intégrer les règles du CCT-MI et des référentiels de l'Etat (RGI, RGS, etc.).

VII.4 PRESTATION 4 : GESTION DES CHANGEMENTS

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La prestation consiste à piloter et coordonner l'ensemble des changements IT au sein de l'organisation, en appliquant rigoureusement les bonnes pratiques ITIL. L'objectif est de garantir un déploiement efficace, sécurisé et contrôlé des changements tout en assurant une communication fluide avec l'ensemble des parties prenantes internes et externes. Les travaux décrits ci-après ne sont pas limitatifs et pourront évoluer en fonction des besoins exprimés par l'Administration ou des évolutions du contexte opérationnel.

Identification, analyse et planification des changements :

- Identifier et enregistrer les demandes de changement (RFC) dans l'outil de gestion ITSM en vigueur, en veillant à leur bonne catégorisation.
- Analyser les impacts techniques, organisationnels et métiers des changements proposés, en s'appuyant sur une capacité d'analyse approfondie, et une compréhension globale des environnements IT.
- Déterminer les priorités en fonction des contraintes opérationnelles, du niveau de criticité et des dépendances projet, avec rigueur et anticipation.
- S'assurer et prendre en compte les plans de mise en œuvre des changements, incluant les fenêtres d'intervention, les plans de repli (rollback), les jalons, les intervenants, et les éléments de validation.
- S'adapter aux imprévus en faisant preuve de flexibilité, de gestion du stress et de prise d'initiative, tout en respectant les processus validés.

Traitement spécifique des changements urgents

- Instruire et analyser la demande de changement urgent afin d'évaluer sa légitimité et la réalité de l'urgence.
- Requalifier la demande en changement standard si les critères d'urgence ne sont pas satisfaits.
- Préparer et adresser une demande formelle de changement au format eCAB (instance dématérialisée) aux membres permanents du CAB.
- Collecter les avis des cinq (5) membres permanents par retour email, en assurant la traçabilité des échanges.

- Décider, en fonction des retours reçus, de la validation, de la suspension ou de l'annulation du changement.
- En cas de réalisation, suivre le déploiement et mettre à jour les informations post-implémentation.

Préparation, animation et suivi des comités CAB :

- Préparer les éléments à présenter lors des comités de changements (CAB), en assurant la consolidation des dossiers, l'analyse des risques et la documentation associée.
- Animer les réunions CAB en facilitant la prise de décision collective, en mobilisant des qualités de diplomatie, de gestion des conflits et de leadership transverse.
- Rédiger et diffuser les comptes rendus avec un haut niveau d'exigence documentaire.

Suivi post-implémentation et amélioration continue :

- Réaliser les revues post-implémentation (PIR) pour les changements critiques ou ayant généré des incidents, en identifiant les causes racines et les actions correctives, en faisant preuve d'un esprit de synthèse.
- Organiser des ateliers de retour d'expérience (REX) et enrichir les processus ITIL de l'organisation en intégrant les apprentissages.
- Mettre en place et alimenter des tableaux de bord de pilotage (KPI) pour suivre l'efficacité du processus, en assurant un reporting synthétique et orienté amélioration continue.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation est exécutée sous la conduite des responsables de section auxquels le titulaire rend compte de son activité.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire est amené à travailler notamment sur les aspects suivants :

Préparation et cadrage des changements

- Prise de connaissance du contexte organisationnel, des processus ITSM existants et des outils en place.
- Réalisation d'un état des lieux du dispositif de gestion des changements.
- Définition d'un plan d'action initial validé par les référents internes.

Mise en œuvre et coordination

- Traitement opérationnel des changements : enregistrement, analyse, préparation des CAB, coordination des interventions.
- Animation régulière des comités de changement (hebdomadaires ou bi-hebdomadaires selon le volume).
- Interactions fréquentes avec les équipes projets, techniques et de production.

Suivi, bilan et recommandations

- Suivi des changements réalisés : revues post-implémentation, remontée d'anomalies, consolidation des indicateurs.
- Rédaction d'un rapport de bilan incluant les REX significatifs et des axes d'optimisation du processus.
- Animation de comités de suivi pour restitution des résultats et validation des propositions d'amélioration.

LIVRABLES

Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).

TYPLOGIE DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre associées à la prestation sont les suivantes :

Niveau de complexité de Gestion des changements	Unités d'œuvre				
	Prise de poste	HNO	3 mois*	6 mois*	9 mois*
CAB Simple	CABP	CABSHNO	CAB3S	CAB6S	CAB9S
CAB Moyen	CABP	CABMHNO	CAB3M	CAB6M	CAB9M
CAB Complexe	CABP	CABCHNO	CAB3C	CAB6C	CAB9C
CAB Ciblé	CABP	CABEHNO	CAB3E	CAB6E	CAB9E

*délai calendaire

UO CAB Prise de poste

- Organisation générale : 3 jours
- Montée en compétences : 2 jours
- Accompagnement : 3 jours
- Mise en situation : 15 jours

UO CAB Simple

Gestion de changements standard à faible impact, nécessitant une coordination limitée et sans analyse approfondie des risques.

UO CAB Moyen

Pilotage de changements modérément complexes impliquant plusieurs parties prenantes, avec une planification rigoureuse et une analyse d'impacts techniques et organisationnels.

UO CAB Complexe

Coordination de changements critiques ou interdépendants, gestion de risques élevés, pilotage transverse étendu et forte exigence documentaire.

UO CAB Ciblée

Conduite de transformations stratégiques impliquant des enjeux majeurs, animation de gouvernance haut niveau, conduite de revues post-implémentation structurantes et contribution à l'amélioration du processus ITIL global.

UO CAB HNO

Intervention en HNO selon la définition des HNO (cf. IV.2.6).

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES

Le titulaire doit intégrer les règles du CCT-MI et des référentiels de l'Etat (RGI, RGS, etc.).

VII.5 PRESTATION 5 : PILOTAGE DE L'EXECUTION DES MISES EN HEBERGEMENT

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La prestation consiste à garantir la qualité, la continuité et la conformité des services IT délivrés sur un portefeuille d'applications, en veillant au respect des engagements contractuels et en assurant une coordination fluide avec l'ensemble des acteurs internes et externes. Elle mobilise les bonnes pratiques ITIL pour structurer la supervision des services, la gestion des incidents et des demandes, ainsi que la relation client.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation regroupe 4 sous-prestations :

- P5-1 : Gestion des livraisons
- P5-2 : Supervision opérationnelle
- P5-3 : Service du guichet unique
- P5-4 : Service de coordination

VII.5.1

Sous-Prestation 5-1 : Gestion des livraisons

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La prestation consiste à garantir la qualité de la livraison des services sur un portefeuille d'applications défini, en s'appuyant sur les bonnes pratiques ITIL. L'objectif est d'assurer une continuité de service optimale, le respect des engagements contractuels (SLA) et une relation de confiance avec les utilisateurs et les parties prenantes internes et externes. Les travaux décrits ci-après ne sont pas limitatifs et pourront évoluer en fonction des besoins exprimés par l'Administration ou des évolutions du contexte opérationnel.

Supervision de la livraison des services

- Garantir la continuité et la qualité des services applicatifs dans le respect des SLA contractuels, en assurant un pilotage proactif, structuré et rigoureux.
- Organiser et suivre les opérations de mise en hébergement : planification, coordination avec les parties prenantes techniques et métiers, validation des prérequis.
- Appliquer un sens aigu de l'organisation et de la priorisation pour assurer la disponibilité des ressources et le respect des jalons.

Suivi des engagements de service (SLA)

- Mettre en place les indicateurs de pilotage nécessaires au suivi des SLA.
- Analyser les écarts de performance, en faire une synthèse claire et proposer les plans d'action correctifs nécessaires avec objectivité et recul.
- Assurer un reporting régulier, structuré et orienté vers la décision, intégrant une capacité de synthèse, de communication écrite de qualité et un esprit analytique.

Gestion de la relation client

- Assurer un lien étroit avec les équipes métier et les interlocuteurs clients pour comprendre les enjeux, anticiper les attentes et gérer les priorités.
- Mobiliser des compétences en communication claire et diplomatique, en faisant preuve de leadership opérationnel et de gestion constructive des conflits.
- Garantir une communication fluide, proactive et continue sur l'état des services, les incidents, les risques et les actions en cours.

Suivi des incidents et coordination des résolutions

- Être l'interlocuteur principal sur les incidents impactant les mises en hébergement : coordination des acteurs, suivi du traitement, communication de crise, capitalisation post-incident.
- Documenter les actions entreprises et les décisions prises de manière structurée et exploitable.
- Préparation et animation des instances de pilotage
- Organiser, animer et documenter les comités de suivi (COSUI) et de pilotage (COPIL) : rédaction des comptes rendus, suivi des plans d'action, diffusion des décisions.
- Assurer une posture d'animateur impliqué, synthétique et fédérateur, capable de prendre en compte les enjeux globaux de l'organisation.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation est exécutée sous la conduite des responsables de section auxquels le titulaire rend compte de son activité.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire est amené à travailler notamment sur les aspects suivants :

Préparation et cadrage

- Prise de connaissance du portefeuille applicatif, des contraintes techniques et contractuelles.
- Cartographie des environnements d'hébergement, identification des engagements de service (SLA) et des interlocuteurs clés.
- Élaboration d'un plan de pilotage initial validé avec les référents internes.

Mise en œuvre et coordination

- Lancement opérationnel des activités de suivi et de supervision des mises en hébergement.
- Mise en place du reporting, du suivi des SLA et des routines de pilotage.
- Animation des réunions récurrentes (hebdomadaires ou bihebdomadaires selon le contexte) : comités de suivi opérationnel, coordination avec les équipes support et projets.

Suivi, bilan et amélioration continue

- Consolidation des indicateurs de performance, analyse des incidents et écarts.
- Animation des retours d'expérience et formalisation des axes d'amélioration continue.
- Production d'un rapport de bilan incluant les enseignements tirés, les recommandations et le plan de progrès.

LIVRABLES

Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).

TYPLOGIE DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre associées à la prestation sont les suivantes :

Niveau de complexité de Gestion des livraisons	Unités d'œuvre				
	Prise de poste	HNO	3 mois*	6 mois*	9 mois*
SDM Simple	SDMP	SDMSHNO	SDM3S	SDM6S	SDM9S
SDM Moyen	SDMP	SDMMHNO	SDM3M	SDM6M	SDM9M
SDM Complexe	SDMP	SDMCHNO	SDM3C	SDM6C	SDM9C
SDM Ciblé	SDMP	SDMEHNO	SDM3E	SDM6E	SDM9E

*délai calendaire

UO SDM Prise de poste

- Organisation générale : 3 jours
- Montée en compétences : 3 jours
- Accompagnement : 3 jours
- Mise en situation : 20 jours

UO SDM Simple

Traitement de demandes courantes sur des applications non critiques, avec des processus rodés, peu d'aléas et une coordination limitée.

UO SDM Moyen

Suivi opérationnel structuré sur des applications à criticité modérée, impliquant plusieurs acteurs et nécessitant une surveillance régulière des engagements de service.

UO SDM Complexe

Supervision renforcée d'applications sensibles, avec suivi des incidents, suivi fin des SLA et interactions soutenues avec les parties prenantes internes et externes.

UO SDM Ciblée :

Responsabilité stratégique de la performance globale des services sur un périmètre applicatif spécifique.

UO SDM HNO :

Intervention en HNO selon la définition des HNO (cf. IV.2.6).

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES

Le titulaire doit intégrer les règles du CCT-MI et des référentiels de l'Etat (RGI, RGS, etc.).

VII.5.2

Sous-Prestation 5-2 : Supervision opérationnelle

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La prestation consiste à piloter et assurer la supervision opérationnelle des services IT hébergés par la SDAS, en s'appuyant sur les bonnes pratiques ITIL. L'objectif est de garantir la qualité de service, la continuité opérationnelle et le respect des engagements de niveaux de service (SLA), hors périmètre des portefeuilles gérés par la prestation P5-1. Les travaux décrits ci-après ne sont pas limitatifs et pourront évoluer en fonction des besoins exprimés par l'Administration ou des évolutions du contexte opérationnel.

Supervision de la livraison des services

- Garantir la continuité et la qualité des services applicatifs dans le respect des SLA contractuels, en assurant un pilotage proactif, structuré et rigoureux.
- Organiser et suivre les opérations de mise en hébergement : planification, coordination avec les parties prenantes techniques et métiers, validation des prérequis.
- Appliquer un sens aigu de l'organisation et de la priorisation pour assurer la disponibilité des ressources et le respect des jalons.

Suivi des engagements de service (SLA)

- Mettre en place les indicateurs de pilotage nécessaires au suivi des SLA.
- Analyser les écarts de performance, en faire une synthèse claire et proposer les plans d'action correctifs nécessaires avec objectivité et recul.
- Assurer un reporting régulier, structuré et orienté vers la décision, intégrant une capacité de synthèse, de communication écrite de qualité et un esprit analytique.

Gestion de la relation client

- Assurer un lien étroit avec les équipes métier et les interlocuteurs clients pour comprendre les enjeux, anticiper les attentes et gérer les priorités.
- Mobiliser des compétences en communication claire et diplomatique, en faisant preuve de leadership opérationnel et de gestion constructive des conflits.
- Garantir une communication fluide, proactive et continue sur l'état des services, les incidents, les risques et les actions en cours.

Suivi des incidents et coordination des résolutions

- Être l'interlocuteur principal sur les incidents impactant les mises en hébergement : coordination des acteurs, suivi du traitement, communication de crise, capitalisation post-incident.
- Documenter les actions entreprises et les décisions prises de manière structurée et exploitable.
- Préparation et animation des instances de pilotage
- Organiser, animer et documenter les comités de suivi (COSUI) et de pilotage (COPIL) : rédaction des comptes rendus, suivi des plans d'action, diffusion des décisions.

- Assurer une posture d'animateur impliqué, synthétique et fédérateur, capable de prendre en compte les enjeux globaux de l'organisation.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation est exécutée sous la conduite des responsables de section auxquels le titulaire rend compte de son activité.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire est amené à travailler notamment sur les aspects suivants :

Préparation et cadrage

- Recueil et formalisation du périmètre applicatif concerné par les mises en hébergement.
- Prise de connaissance des engagements de service existants, des contraintes techniques et des outils de supervision utilisés.
- Établissement d'un plan de pilotage initial (rôles, responsabilités, indicateurs clés, canaux de communication).

Mise en œuvre et coordination

- Supervision quotidienne des mises en hébergement et suivi des SLA associés.
- Animation de points de coordination réguliers avec les équipes techniques et fonctionnelles.
- Organisation des points de suivi avec les clients internes pour statuer sur l'avancement, les incidents en cours et les plans d'actions associés.

Suivi, bilan et amélioration continue

- Consolidation et analyse des indicateurs de performance, des incidents et des faits marquants.
- Élaboration de bilans périodiques incluant des préconisations d'amélioration du dispositif.
- Animation de comités de suivi ou de retour d'expérience (REX), avec diffusion des enseignements clés aux parties prenantes.

LIVRABLES

Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).

TYPLOGIE DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre associées à la prestation sont les suivantes :

Niveau de complexité de Supervision opérationnelle	Unités d'œuvre				
	Prise de poste	HNO	3 mois*	6 mois*	9 mois*
RM Simple	RMP	RMSHNO	RM3S	RM6S	RM9S
RM Moyen	RMP	RMMHNO	RM3M	RM6M	RM9M
RM Complexe	RMP	RMCHNO	RM3C	RM6C	RM9C
RM Ciblé	RMP	RMEHNO	RM3E	RM6E	RM9E

*délai calendaire

UO RM Prise de poste

- Organisation générale : 3 jours
- Montée en compétences : 3 jours
- Accompagnement : 3 jours
- Mise en situation : 15 jours

UO RM Simple

Exécution d'actions de suivi opérationnel dans un cadre structuré avec des exigences modérées de coordination et de réactivité.

UO RM Moyen

Prise en charge autonome de la supervision de services à enjeux avec interactions multiples et forte exigence de continuité.

UO RM Complexe

Gestion de situations sensibles ou critiques nécessitant une expertise avancée, une forte capacité d'analyse et une maîtrise des environnements complexes

UO RM Ciblée

Gouvernance stratégique de la qualité de service sur un portefeuille applicatif spécifique.

UO RM HNO

Intervention en HNO selon la définition des HNO (cf. IV.2.6).

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES

Le titulaire doit intégrer les règles du CCT-MI et des référentiels de l'Etat (RGI, RGS, etc.).

VII.5.3

Sous-Prestation 5-3 : Service de coordination

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La prestation consiste à assurer la coordination opérationnelle des flux de demandes au sein des différents bureaux d'une organisation, en garantissant une prise en charge fluide, rigoureuse et efficace des sollicitations, depuis leur réception jusqu'à leur clôture. L'objectif est de fluidifier la communication entre les acteurs internes, de centraliser les informations, de produire les documents nécessaires à la prise de décision, et d'assurer le suivi et le reporting consolidé. Les travaux décrits ci-après ne sont pas limitatifs et pourront évoluer en fonction des besoins exprimés par l'Administration ou des évolutions du contexte opérationnel.

Réception, instruction et suivi des demandes

- Assurer le point d'entrée unique pour toutes les sollicitations adressées aux différents bureaux.
- Instruire les dossiers en identifiant les interlocuteurs internes adéquats et en veillant à la complétude des informations.
- Garantir la traçabilité des échanges et le respect des délais de traitement, en faisant preuve de rigueur, d'organisation et de sens du service.

Coordination transversale et communication interservices

- Mettre en relation les acteurs concernés et maintenir une communication continue jusqu'à la réalisation complète du service demandé.
- Organiser des réunions de coordination en mobilisant les parties prenantes, en assurant un climat constructif et une communication claire, orale comme écrite.
- Faciliter les arbitrages et la prise de décision par la rédaction de notes de cadrage précises et synthétiques, en sollicitant les validations nécessaires.

Gestion documentaire et production de livrables

- Établir et suivre les avis d'hébergement requis dans les délais.
- Mettre à jour le tableau de suivi des flux de demandes, en veillant à l'exactitude des données saisies et à la lisibilité des états.
- Fournir des métriques consolidées sur le volume, la nature et l'état d'avancement des demandes, en mobilisant un esprit de synthèse et une capacité d'analyse orientée résultats.

Suivi client et amélioration continue

- Suivre les retours clients pour s'assurer de la conformité du service rendu et identifier les éventuelles actions correctives à engager.
- Faire preuve de réactivité et d'adaptabilité dans la gestion des priorités et des imprévus, en maintenant un haut niveau de qualité de service.
- Proposer des pistes d'amélioration sur les outils de suivi, les formats de livrables ou les modalités de coordination.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation est exécutée sous la conduite des responsables de section auxquels le titulaire rend compte de son activité.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire est amené à travailler notamment sur les aspects suivants :

Préparation et cadrage

- Prise de connaissance des processus existants, des outils utilisés pour le suivi des flux et des circuits de validation.
- Cartographie des parties prenantes et clarification des rôles et responsabilités de chaque bureau.
- Définition et validation d'un plan d'action initial pour structurer l'intervention.

Mise en œuvre et coordination

- Instruction et suivi quotidien des demandes, actualisation du tableau de suivi, organisation des points de synchronisation nécessaires.
- Coordination proactive avec les services concernés : convocations aux réunions, suivi des validations, rédaction des notes de cadrage.
- Production et diffusion des documents à valeur ajoutée : avis d'hébergement, synthèses d'activité, reporting ad hoc.

Suivi, bilan et amélioration continue

- Consolidation des indicateurs clés de performance (KPI) : délais de traitement, satisfaction client, taux de conformité documentaire.
- Animation de bilans réguliers avec les parties prenantes (référents métiers, encadrants, DSI...).
- Recommandations pour l'optimisation des outils de suivi, du mode de fonctionnement ou des livrables

LIVRABLES

Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).

TYPOLOGIE DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre associées à la prestation sont les suivantes :

Niveau de complexité de Service de coordination	Unités d'œuvre			
	Prise de poste	3 mois*	6 mois*	9 mois*
CC Simple	CCP	CC3S	CC6S	CC9S
CC Moyen	CCP	CC3M	CC6M	CC9M
CC Complexe	CCP	CC3C	CC6C	CC9C
CC Ciblé	CCP	CC3E	CC6E	CC9E

*délai calendaire

UO CC Prise de poste

- Organisation générale : 3 jours

- Montée en compétences : 2 jours
- Accompagnement : 3 jours
- Mise en situation : 15 jours

UO CC Simple

Traitement standardisé de demandes à faible enjeu dans un périmètre stable et avec des interlocuteurs identifiés.

UO CC Moyen

Coordination régulière de demandes variées impliquant plusieurs services dans un contexte organisationnel modérément évolutif.

UO CC Complexe

Gestion transversale de sollicitations à forts enjeux impliquant de multiples parties prenantes et un cadrage formalisé.

UO CC Ciblée

Coordination stratégique de dossiers spécifiques requérant un haut niveau d'autonomie, d'analyse et de reporting.

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES

Le titulaire doit intégrer les règles du CCT-MI et des référentiels de l'Etat (RGI, RGS, etc.).

VII.6 PRESTATION 6 : GESTION DES INCIDENTS

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La présente prestation consiste à assurer la gestion coordonnée, réactive et structurée des incidents majeurs affectant les services informatiques de l'organisation. Elle vise à limiter les interruptions de service et à garantir un rétablissement rapide dans un cadre maîtrisé, tout en assurant une traçabilité complète des actions menées.

Déclenchement et cadrage initial :

- la prestation implique la mise en place immédiate d'un dispositif de traitement adapté, incluant l'ouverture du ticket via les outils ITSM en place et l'identification des flux ou composants concernés.
- La capacité à analyser rapidement l'environnement technique (systèmes, réseaux, services exposés) est essentielle afin de circonscrire les impacts et prioriser les actions de remédiation.

Animation opérationnelle et coordination :

- piloter les échanges techniques en organisant et animant des points de situation réguliers, en particulier via des webconférences dédiées.
- prendre en charge la mobilisation des experts, en tenant compte de leurs rôles techniques,
- assurer une dynamique de résolution collective. La conduite fluide de ces échanges repose sur une communication précise, structurée et adaptée à des profils variés, dans un contexte souvent sous pression.

Pilotage transverse et suivi des actions :

- suivre l'exécution des tâches engagées tout au long de la phase active de l'incident ;
- s'assurer de l'alimentation en continu la chronologie des événements dans l'outil de gestion (ex. ITSM) ;
- veiller à la progression effective des investigations techniques jusqu'à résolution ;
- s'assurer que les décisions prises sont appliquées sans ambiguïté et que les actions sont bien comprises ;
- maintenir une dynamique de collaboration fluide, y compris dans des contextes sous tension ;

- adapter le niveau de pression et de pilotage en fonction des acteurs et des urgences, avec discernement et maîtrise du cadre ;
- gérer les priorités de manière rigoureuse pour ne pas disperser les efforts ;
- adopter une posture permettant de réguler les tensions, arbitrer avec diplomatie et conserver l'engagement collectif jusqu'à la clôture.

Communication multi-niveaux :

- assurer une communication régulière, claire et ciblée tout au long de l'incident ;
- adapter les messages aux différents interlocuteurs (technique, métier, direction) ;
- maintenir un haut niveau d'information sur l'évolution de la situation.

Le prestataire assure tout au long de la prestation, la diffusion d'informations claires, factuelles et régulières, à destination des interlocuteurs techniques, métiers ou hiérarchiques. Ces communications, structurées et orientées vers les impacts et actions en cours, doivent permettre à chaque partie prenante de comprendre l'évolution de la situation et d'adapter son propre périmètre si nécessaire. La capacité à formuler des messages synthétiques, pertinents et ciblés est ici essentielle.

Clôture, analyse post-incident et restitution :

La prestation prévoit la formalisation d'un compte rendu de gestion d'incident dès sa clôture, incluant l'analyse des causes racines (REX), les axes de progrès identifiés, les actions correctives retenues, et leur planification. Le prestataire anime un atelier de suivi avec les contributeurs concernés afin de valider collectivement les enseignements à tirer. L'approche adoptée doit permettre non seulement de documenter avec rigueur l'incident, mais également de transmettre les éléments de manière pédagogique et constructive pour renforcer la résilience des équipes.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation est exécutée sous la conduite des responsables de section auxquels le titulaire rend compte de son activité.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire est amené à travailler notamment sur les aspects suivants :

Préparation et cadrage

- Prise de connaissance du contexte organisationnel, des processus de gestion des incidents en place, et des outils ITSM utilisés.
- Cartographie des typologies d'incidents rencontrés et des niveaux de service associés (SLA).
- Formalisation d'un plan de gestion des incidents majeurs et validation des modalités de coordination et d'escalade.
- Intégration dans les comités de pilotage IT pour alignement sur la gouvernance globale.

Mise en œuvre et coordination

- Pilotage quotidien des incidents : suivi des tickets, priorisation, relance des intervenants.
- Gestion des incidents majeurs : animation de cellules de crise (webconférences), pilotage des plans d'action, communication transverse.
- Interactions constantes avec les équipes techniques, les centres de support et les représentants métiers pour garantir la fluidité du traitement des incidents.
- Animation d'ateliers hebdomadaires de suivi des incidents critiques, avec mise à jour des registres, analyse des causes et identification de solutions durables.

Suivi, bilan et amélioration continue

- Rédaction systématique de rapports d'incidents majeurs (post-mortem) incluant causes racines, délais, efficacité des actions correctives.
- Organisation de sessions de retour d'expérience (REX) et formalisation d'actions correctives dans une logique d'amélioration continue.
- Production d'indicateurs consolidés (KPI) : temps moyen de résolution, taux d'incidents récurrents, temps de réaction initial.

- Participation aux comités de suivi mensuels pour restitution des résultats, mise à jour des plans d'action et alignement sur les objectifs de qualité de service.

LIVRABLES

Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).

TYPOLOGIE DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre associées à la prestation sont les suivantes :

Niveau de complexité de gestion des incidents	Unités d'œuvre				
	Prise de poste	HNO	3 mois*	6 mois*	9 mois*
IM Simple	IMP	IMSHNO	IM3S	IM6S	IM9S
IM Moyen	IMP	IMMHNO	IM3M	IM6M	IM9M
IM Complexe	IMP	IMCHNO	IM3C	IM6C	IM9C
IM Ciblé	IMP	IMEHNO	IM3E	IM6E	IM9E

*délai calendaire

UO IM Prise de poste

- Organisation générale : 3 jours
- Montée en compétences : 2 jours
- Accompagnement : 3 jours
- Mise en situation : 15 jours

UO IM Simple

Coordination basique dans un cadre balisé avec interactions limitées et supervision rapprochée.

UO IM Moyen

Pilotage autonome dans un environnement maîtrisé avec dynamique de coordination soutenue.

UO IM Complexe

Conduite active dans un contexte évolutif avec gestion transverse et régulation des interactions sous contrainte.

UO IM Ciblée

Animation stratégique en situation spécifique avec arbitrage, posture de référence et forte exigence de capitalisation.

UO IM HNO

Intervention en HNO selon la définition des HNO (cf. IV.2.6).

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES

Le titulaire doit intégrer les règles du CCT-MI et des référentiels de l'Etat (RGI, RGS, etc.).

VII.7 PRESTATION 7 : GESTION DES PROBLEMES

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La prestation consiste à piloter et coordonner l'ensemble des activités de gestion des problèmes IT au sein de l'organisation, conformément aux bonnes pratiques ITIL. L'objectif est de prévenir la récurrence des incidents, d'en identifier les causes racines, et de réduire significativement l'impact des dysfonctionnements sur les services informatiques. Cette mission s'inscrit dans une logique d'amélioration continue, de résilience des services, et de maîtrise des risques. Les travaux

décrits ci-après ne sont pas limitatifs et pourront évoluer en fonction des besoins exprimés par l'Administration ou des évolutions du contexte opérationnel.

Identification et suivi des problèmes

- Recenser, enregistrer et catégoriser les problèmes remontés par les équipes support ou identifiés à l'analyse des incidents récurrents.
- Réaliser un diagnostic structuré afin d'isoler les causes racines, en s'appuyant sur une approche rigoureuse, un esprit d'analyse et de synthèse, et une curiosité technique affirmée.
- Prioriser les problèmes selon leur impact, fréquence et criticité, en collaboration avec les parties prenantes techniques et métiers.

Coordination des résolutions temporaires et définitives

- Suivre la mise en œuvre des solutions de contournement ou des corrections pérennes, en coordination avec les équipes techniques.
- Mettre à jour la base de connaissance (KEDB - Known Error Database) et la documentation liée aux problèmes résolus, avec exigence documentaire et esprit d'organisation.
- S'assurer de la mise en œuvre des changements correctifs via le processus de Change Management et en garantir le suivi post-implémentation.

Animation de la dynamique d'amélioration continue

- Organiser et animer des réunions post-incident pour capitaliser sur les enseignements des incidents majeurs.
- Piloter des groupes de résolution de problèmes, en mobilisant une posture collaborative, une bonne gestion des conflits et des qualités de communication orale et écrite.
- Conduire des ateliers de retour d'expérience (REX) sur les incidents récurrents ou critiques, afin d'optimiser les processus.

Reporting et documentation

- Rédiger des rapports de problème détaillés, incluant les causes racines, les actions correctives et les recommandations, en veillant à la clarté et à la pédagogie des livrables.
- Produire des tableaux de bord de suivi de l'activité Problème (KPI, tendances, délais de résolution), avec une logique d'aide à la décision

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation est exécutée sous la conduite des responsables de section auxquels le titulaire rend compte de son activité.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire est amené à travailler notamment sur les aspects suivants :

Préparation et cadrage

- Prise de connaissance du contexte client, des processus ITSM existants, de l'historique des incidents majeurs et de la cartographie des services.
- Rencontre avec les équipes techniques, supports et managers pour cadrer les attentes, les modes de collaboration et les outils de suivi.
- Élaboration d'un plan d'action initial précisant les axes de travail prioritaires, les outils de gestion de problème à utiliser, et les modalités de coordination.

Mise en œuvre et coordination

- Mise en œuvre du processus de gestion des problèmes : identification, enregistrement, analyse, coordination des résolutions.
- Animation régulière de groupes de travail et d'ateliers de résolution de problème, en transversalité avec les équipes infrastructure, applicatives et sécurité.
- Suivi continu des actions correctives, mise à jour de la documentation, et coordination avec le Change Manager pour les implémentations techniques.

Suivi, bilan et amélioration continue

- Élaboration de bilans mensuels : évolution des indicateurs clés (nombre de problèmes ouverts, délais moyens de résolution, pourcentage de causes racines identifiées...).
- Animation de comités de suivi ou de revues d'incidents pour partager les enseignements, renforcer la culture qualité et orienter les actions préventives.
- Proposition d'évolutions du processus ou des outils sur la base des retours d'expérience collectés.

LIVRABLES

Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).

TYPLOGIE DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre associées à la prestation sont les suivantes :

Niveau de complexité de gestion des problèmes	Unités d'œuvre			
	Prise de poste	3 mois*	6 mois*	9 mois*
GP Simple	GPP	GP3S	GP6S	GP9S
GP Moyen	GPP	GP3M	GP6M	GP9M
GP Complexe	GPP	GP3C	GP6C	GP9C
GP Ciblé	GPP	GP3E	GP6E	GP9E

**délai calendaire*

UO GP Prise de poste

- Organisation générale : 3 jours
- Montée en compétences : 1 jours
- Accompagnement : 3 jours
- Mise en situation : 15 jours

UO GP Simple

Contribution à la gestion des problèmes sur des cas peu critiques dans un cadre défini.

UO GP Moyen

Prise en charge autonome de problématiques récurrentes avec interactions techniques structurées.

UO GP Complexe

Traitement transversal de situations à fort impact avec coordination élargie et restitution approfondie.

UO GP Ciblée

Intervention experte sur des problématiques systémiques avec forte valeur d'analyse et d'amélioration continue.

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES

Le titulaire doit intégrer les règles du CCT-MI et des référentiels de l'Etat (RGI, RGS, etc.).

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER

La prestation consiste à piloter et coordonner la gestion des niveaux de service IT au sein de l'organisation, en s'appuyant sur les bonnes pratiques ITIL. L'objectif est de garantir que les services fournis respectent les engagements contractuels formalisés dans les SLA (Service Level Agreements), tout en assurant une communication fluide, claire et proactive avec l'ensemble des parties prenantes internes et externes. Les travaux décrits ci-après ne sont pas limitatifs et pourront évoluer en fonction des besoins exprimés par l'Administration ou des évolutions du contexte opérationnel.

Définition, négociation et formalisation des SLA

- Identifier les besoins métiers et opérationnels en matière de qualité de service en assurant une écoute active et structurée des parties prenantes.
- Élaborer, négocier et formaliser les SLA et OLA (Operational Level Agreements) en cohérence avec les capacités opérationnelles, les contraintes techniques et les attentes client.
- Mobiliser des compétences en négociation, rédaction technique et gestion des attentes pour formaliser des engagements réalistes et mesurables.

Suivi de la performance des services

- Mettre en place et alimenter des tableaux de bord de pilotage (indicateurs de performance, taux de respect des SLA, délais de traitement, etc.), en veillant à la qualité, la clarté et la pertinence des informations.
- Analyser les écarts de performance, identifier les causes racines et proposer des plans d'amélioration, en faisant preuve de rigueur analytique et d'esprit de synthèse.
- Travailler en étroite collaboration avec les équipes techniques, la production et les métiers pour ajuster les services aux évolutions de besoins.

Reporting et communication client

- Rédiger et diffuser des rapports réguliers à destination des clients internes et/ou externes, incluant l'état des SLA, les incidents majeurs, les plans d'action et les recommandations d'optimisation.
- Adapter le format et le contenu des restitutions selon les interlocuteurs (opérationnels, managers, direction) en garantissant une communication claire, structurée et orientée résultats.
- Assurer la tenue de comités de suivi de la performance (mensuels ou trimestriels), avec une posture de conseil et de médiation.

Interface et coordination transverse

- Travailler en interface avec les équipes opérationnelles, les chefs de projet, le support IT, les fournisseurs externes et les utilisateurs finaux.
- Donner une visibilité synthétique et objective aux parties prenantes sur la qualité des services rendus, tout en tenant compte des contraintes et des priorités de chacun.
- Faire preuve d'empathie, de diplomatie et de gestion des priorités pour arbitrer les demandes et concilier attentes divergentes.

DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Cette prestation est exécutée sous la conduite des responsables de section auxquels le titulaire rend compte de son activité.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire est amené à travailler notamment sur les aspects suivants :

Préparation et cadrage

- Analyse de l'existant : cartographie des services, des SLA en vigueur, et des indicateurs de performance associés.

- Prise de connaissance des engagements contractuels, de l'outillage ITSM en place, et des attentes des clients internes.
- Définition d'un plan d'actions initial structuré, incluant la revue ou la création des SLA, validé avec les référents métiers.

Mise en œuvre et coordination

- Formalisation, négociation et déploiement des SLA/OLA selon les services prioritaires.
- Mise en place des indicateurs de suivi, alimentation des tableaux de bord, analyse de la performance et communication des résultats.
- Organisation et animation des comités de revue de service (mensuels ou selon la criticité des périmètres), avec une forte interaction avec les parties prenantes.

Suivi, bilan et amélioration continue

- Pilotage continu de la performance, ajustement des indicateurs et des engagements selon l'évolution du contexte ou des besoins clients.
- Rédaction des bilans périodiques de performance, incluant les axes d'amélioration et les retours d'expérience.
- Recommandation et mise en œuvre de leviers d'optimisation (processus, indicateurs, posture client...).

LIVRABLES

Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).

TPOLOGIE DES UNITES D'OEUVRE

Les unités d'œuvre associées à la prestation sont les suivantes :

Niveau de complexité de Gestion des niveaux de service	Unités d'œuvre			
	Prise de poste	3 mois*	6 mois*	9 mois*
SLM Simple	SLMP	SLM3S	SLM6S	SLM9S
SLM Moyen	SLMP	SLM3M	SLM6M	SLM9M
SLM Complexe	SLMP	SLM3C	SLM6C	SLM9C
SLM Ciblé	SLMP	SLM3E	SLM6E	SLM9E

*délai calendaire

UO SLM Prise de poste

- Organisation générale : 3 jours
- Montée en compétences : 2 jours
- Accompagnement : 3 jours
- Mise en situation : 10 jours

UO SLM Simple

Réalisation de tâches cadrées, à faible enjeu, selon des procédures établies.

UO SLM Moyen

Prise en charge autonome de travaux courants nécessitant analyse, coordination et restitution.

UO SLM Complexe

Coordination transverse de la négociation des SLA et surveillance globale de la performance pour alerter les interlocuteurs clés.

UO SLM Ciblée
Supervision stratégique des contrats de service, pilotage méthodologique de la performance et visibilité auprès de la direction métier.
CARACTERISTIQUES PARTICULIERES
Le titulaire doit intégrer les règles du CCT-MI et des référentiels de l'Etat (RGI, RGS, etc.).

VII.9 PRESTATION 9 : REVERSIBILITE

DESCRIPTION DES TRAVAUX A REALISER
<p>A l'issue de l'accord-cadre, le titulaire assure une totale réversibilité de l'ensemble des acquis relatif à toutes les prestations dudit marché (1 à 9) aux équipes de l'administration ou à un tiers désigné par celle-ci.</p> <p>Il s'interdit de faire obstacle à cette décision et apporte toute l'assistance nécessaire à la bonne réalisation de cette prestation.</p> <p>L'objectif de cette prestation est de permettre la reprise de l'ensemble des activités réalisées par le titulaire et par le personnel de l'administration.</p> <p>Le délai maximal de réalisation de cette prestation est de 90 jours calendaires.</p>
DEROULEMENT DE LA PRESTATION
<p>Ce transfert de compétences se déroule sous forme de formations ou de tutoriels et porte sur l'ensemble des activités des projets à sa charge. Le titulaire dans le cadre de cette prestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> réalise un document de support à l'accompagnement qui contient au minimum : <ul style="list-style-type: none"> - une présentation générale du contexte fonctionnel et technique des projets gérés par le titulaire objet du transfert de compétence/connaissance ; - la liste des documents de référence; - une présentation détaillée des réalisations déjà effectuées, en cours et à venir ; <input type="checkbox"/> organise des ateliers de formation. <p>Cette prestation peut être réalisée en plusieurs sessions dont le calendrier sera planifié par le titulaire en accord avec l'administration.</p>
ELEMENTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION
<p>L'ensemble de la documentation produite par le titulaire dans le cadre des prestations du marché et leurs prérequis.</p>
LIVRABLES
<p>Les livrables et les délais de remise associés sont précisés à l'annexe 1 au CCTP (« Découpage des prestations et des livrables »).</p>
TYPOLOGIE DES UNITES D'OEUVRE
<p>La complexité est fonction de la durée de la session de formation.</p> <p>Les niveaux de complexité de l'UO et les modalités de leur détermination sont précisés ci-après. Si le niveau d'un des facteurs de complexité de la prestation est supérieur au niveau « REV complexe », une unité d'œuvre complémentaire devra être commandée.</p>

Durée de la session de formation :

- REV SIMPLE : trois (3) jours ouvrés
- REV MOYEN : neuf (9) jours ouvrés
- REV COMPLEXE : quinze (15) jours ouvrés

CARACTERISTIQUES PARTICULIERES

Les formations se déroulent dans les locaux de l'administration. Les sessions de formation peuvent se dérouler sur plusieurs jours non consécutifs.

Le bilan de formation est transmis à l'administration sous cinq (5) jours ouvrés postérieurement à l'achèvement de la session de formation.

GLOSSAIRE

Acronyme	Signification
CAB	Comité des changements
CCT-MI	Cadre de cohérence technique du ministère de l'intérieur.
DPL	Découpage des prestations et des livrables
EAI	Enterprise application intégration (EAI) ou intégration d'applications d'entreprise est une architecture intergicielle permettant à des applications hétérogènes de gérer leurs échanges.
ESB	L'entreprise service bus (ESB) est une technologie informatique intergicielle. Son but est de permettre la communication des applications qui à la base ne sont pas développées pour fonctionner ensemble.
ICS	Interlocuteur chargé du suivi
ITA	Interlocuteur Technique de l'Administration
ITSM	Information technology service management
J2EE	« <i>Java 2 enterprise edition</i> » : spécification pour le langage java de SUN plus particulièrement destinée aux applications d'entreprise.
KEDB	Known Error Database
KPI	Key Performance Indicator
NAS	« <i>Network attached storage</i> » : serveur de fichiers autonome, relié à un réseau dont la principale fonction est le stockage de données en un volume centralisé pour des clients réseau hétérogènes.
PAQ	Plan d'assurance qualité
PAS	Plan d'assurance sécurité
Product owner	En mode agile , chef de projet chargé de satisfaire les besoins des clients en menant à bien la livraison d'un produit de qualité.
PSCo	Prestataire de service de confiance : désigne toute personne ou entité offrant des services consistant en la mise en œuvre de fonctions qui contribuent à la sécurité des informations échangées par voie électronique.
Référencement	Introduit par l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, le référencement est basé sur le RGI et le RGS et notamment la PRIS.
REX	Retour d'Expériences
RGI	Référentiel général d'interopérabilité.

RGS	Référentiel général de sécurité - Le référencement de sécurité est une opération réalisée par l'Administration et qui atteste que l'offre de service du PSCo ou le produit concerné est utilisable avec tous les téléservices qui requièrent ce type de service ou de produit et exigent le niveau de sécurité correspondant. Une offre référencée pour un service donné et un niveau de sécurité donné de la PRIS peut être utilisée dans toutes les applications d'échanges dématérialisés requérant ce service et jusqu'à ce niveau de sécurité. Pour les usagers, le référencement permet de savoir quelles offres de service de sécurité ou quels produits ils peuvent utiliser pour tel ou tel échange dématérialisé. Le référencement des AC ou AH des autorités administratives répond aux mêmes critères.
RM	Responsable métier
S.I.	Système d'Information
SGAMI	Secrétariat général pour l'Administration du ministère de l'intérieur.
SGBD	Système de gestion de base de données.
SSI	Sécurité des systèmes d'information.
UML	Unified Modeling Language
Web	World wide web (WWW) : système hypertexte public fonctionnant sur internet et qui permet de consulter, avec un navigateur, des pages mises en lignes dans des sites.

ANNEXES

- **Annexe 1 – Découpage des prestations et des livrables** : cette annexe fait l'objet d'un document distinct du présent document, intitulé « **ANNEXE_1_DPL** ».
- **Annexe 2 - CADRE DE COHERENCE TECHNIQUE DU MINISTERE DE L'INTERIEUR** : Cette annexe fait l'objet d'un document séparé du présent document, intitulé « **ANNEXE_2_CADRE_COHERENCE_TECHNIQUE** »