



MEAE_DNUM_25059

Présentation du marché de prestations de services managés pour le MEAE

1) Contexte et objectifs

Le document décrit les prestations de services managés et de support aux utilisateurs pour le **Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères (MEAE)**. L'objectif principal est d'assurer l'infogérance des environnements utilisateurs, des postes de travail et des infrastructures réseau, audiovisuel et visioconférence en France. Le marché vise à transformer et industrialiser les activités pour améliorer la qualité des services, tout en respectant des normes strictes de sécurité et de conformité.

2) Structure et périmètre du marché

Le marché est organisé en sept modules (A à G) :

- Module A : Centre de service (support technique, gestion des tickets).
- Module B : Gestion de proximité (interventions sur site).
- Module C : Gestion des Hautes Personnalités (services sur-mesure).
- Module D : Gestion du réseau (LAN, MAN, accès Internet).
- Module E : Mode projet et services connexes (déménagements, déploiements).
- Module F : Logistique et gestion du parc informatique
- Module G : Pilotage, communication et gouvernance.

Les prestations concernent les sites du MEAE à Paris, en région parisienne et à Nantes, avec des règles pour l'extension géographique :

- Un support limité à l'étranger pour la préparation de matériels spécifiques.
- Environ 4 500 utilisateurs, dont 50 RQTH (Reconnu Travailleur Handicapé), 300 Personnels Prioritaires et 80 Hautes Personnalités.

3) Phases du marché

Le marché comprend plusieurs phases :

- Phase de transition (2 semaines après notification) : Inventaire, paramétrage de GLPI, validation des moyens.
- Phase probatoire (3 mois max) : Validation opérationnelle des services.
- Phase de service régulier : Exécution des prestations conformément au CCTP.
- Phase de réversibilité (3 mois avant la fin du marché) : Transfert des connaissances et des actifs.

4) Gouvernance et instances de pilotage

Plusieurs comités assurent le suivi :

- Comité de Pilotage (COPIL) : Trimestriel, gère la qualité, le budget et les décisions techniques.
- Comité de Suivi Financier (COFI) : Trimestriel, valide les unités d'œuvre et les facturations.
- Comité de Suivi Opérationnel (COMOP) : Hebdomadaire, coordonne les actions techniques.
- Comité de Crise (COCRISE) : Réuni à la demande, gère les situations critiques.

5) Documents clés

Plusieurs documents encadrent ces prestations :

Plan d'Assurance Qualité (PAQ) : Détaille la gouvernance, les processus (gestion des incidents, demandes, problèmes, crises, changements, mise en production, escalade), les rapports récurrents et les modalités d'évolution des services.

Plan d'Assurance Sécurité (PAS) : Couvre les mesures de sécurité, la gestion des incidents de sécurité et le respect du RGPD, de la loi Informatique et Libertés et de l'IGI 1300.

Convention de Service : Liste les modalités des services et les KPI (Key Performance Indicators).

Description de Services : Détaille chaque service fourni, son objectif, périmètre technique, outillage, activités, fonctionnalités et limites.

Plan de réversibilité : Définit les conditions, périmètre, roadmap, activités, livrables et organisation pour la fin du contrat.

6) Gestion des utilisateurs et des équipements

- Utilisateurs : Distingue les agents RQTH, les personnels prioritaires et les Hautes Personnalités.

- Équipements : Gestion des postes de travail, téléphonie, applications, imprimantes, équipements réseau, bornes Wi-Fi, équipements audiovisuels et stocks (environ 10 000 éléments).
- Le Ministère met à disposition des locaux, du mobilier et des équipements informatiques, avec une obligation de maintenir les locaux en bon état.

7) Gestion des incidents et demandes

- Traitement des incidents : Application des procédures, résolution des problèmes courants (réinitialisation de mot de passe, problèmes d'impression).
- Demandes standard : Gestion des tableaux de bord, des ressources matérielles/logicielles, des fournitures et consommables.
- Les demandes sont gérées via le **portail Central Parc (GLPI)**
- Interventions de proximité : Gestion des IMAC (Installation, Mouvement, Ajout, changement), réparation du matériel, support aux agents RQTH.
-

8) Gestion des réseaux et systèmes

- Réseau LAN/MAN : Supervision, diagnostic, maintenance préventive/corrective.
- Réseau d'accès Internet : Gestion des commutateurs, bornes sans fil, firewalls.
- Systèmes audiovisuels : Supervision, diagnostic, gestion des visioconférences.

9) Gestion des stocks et logistique

- Gestion des stocks: Réception, contrôle, transfert vers d'autres sites, optimisation des niveaux de stock.
- Installation/réinstallation de postes de travail : Transport, configuration, mise à jour de l'inventaire.

10) Reporting et contrôle qualité

- Reporting : Trimestriel, hebdomadaire et quotidien, incluant tableaux de bord et analyses des dysfonctionnements.
- Contrôle qualité : Vérification des tickets, conformité des procédures, corrections des anomalies.

11) Points d'attention et spécificités

- Problèmes récurrents : Messagerie Outlook (40 %), comptes AD (15 %), problèmes d'impression (9 %), visioconférence (9 %), raccordements réseau (12 %).
- Pics de charge: Augmentation des sollicitations en septembre (retours et départs d'agents).
- Spécificités Eole : Système de gestion des identités et des machines intégré à Windows et Active Directory.

12) Fin du marché et réversibilité

Le Titulaire doit assurer :

- La transmission des connaissances (formations, documentation).
- Le transfert des actifs (matériels, licences, données).
- La continuité du service jusqu'à la bascule complète.

Conclusion

Le marché vise à moderniser et sécuriser les services informatiques du MEAE, en respectant des normes strictes de qualité, de sécurité et de conformité. Les prestations sont organisées en modules spécifiques, avec une gouvernance rigoureuse et des processus bien définis pour garantir la continuité et l'efficacité des services.