ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Acheteur

Agence de l'eau Seine-Normandie
Adresse : 12 rue de l'Industrie 92400 COURBEVOIE
Téléphone : +330141201600

Représentant de l'acheteur

Madame la Directrice générale

Groupement de commandes

Le coordonnateur du groupement de commandes est : Agence de l'eau Seine-Normandie

Les membres du groupement de commandes sont les suivants :
Agence de l'eau Adour-Garonne, Agence de l'eau Artois-Picardie, Agence de l'eau Loire-Bretagne, Agence de l'eau Rhin-Meuse, Agence de l'eau Rhône-Méditerranée-Corse, Agence de l'eau Seine-Normandie

Référence à la convention constitutive du groupement de commandes :
Achat dans le cadre de la convention constitutive de groupement de commandes relative à la fourniture de services informatiques dans le cadre du projet MUSE et de la mise en œuvre de la DSIUN mutualisée, en date du 22 janvier 2020, complétée par avenant.

Rôle du coordonnateur du groupement de commandes :
Le coordonnateur du groupement de commandes est chargé de signer l'accord-cadre, le notifier et de l'exécuter au nom de l'ensemble des membres du groupement.

Objet de l'accord-cadre

Tierce Maintenance d'Exploitation et de Services des agences de l'eau

Table des matières

Table des matières 2
1 Introduction 6
1.1 Acronymes 6
1.2 Présentation des agences de l'eau 7
1.3 La mutualisation 7
1.3.1 Une mutualisation inter-agences 7
1.3.2 La mutualisation des systèmes d'information des agences de l'eau 8
1.4 La gouvernance de la DSIUN 10
1.4.1 Les instances de gouvernance 10
1.4.2 Le référentiel des processus de la DSIUN 10
1.5 La Délégation au Socle Numérique (DSN) 11
1.6 La TMZ 13
1.7 Le SOC 13
1.8 La stratégie des infrastructures IT 13
1.9 Le Plan de Transformation Numérique des Agences de l'eau (hors périmètre du présent marché) 14
1.10 Politique d'externalisation 16
2 Description et objectif du marché 17
2.1 Description 17
2.2 Exigences de qualité dans la réalisation du service 18
2.2.1 Conformité des prestations 18
2.2.2 Plan de progrès 18
2.2.3 Transférabilité/réversibilité potentielle du service 19
3 Description de l'existant 20
3.1 Glossaire 20
3.2 Sites géographiques 22
3.3 Utilisateurs par Agence et par Site 23
3.4 Présentation générale du périmètre technique 24
3.5 Évolutions prévisibles 25
3.6 Niveaux de support 25
3.7 Incidents, demandes de services, changements et problèmes 26
3.8 Marchés ou contrats connexes 27
3.9 Environnements d'exploitation 28
3.10 CMDB et référentiels documentaires 28
4 Éléments de Volumétrie 29
5 Qualité et Méthodes 34
5.1 Plan d'Assurance Qualité 34

5.2 Méthodes et normes de la DSIUN 34
5.3 Contrôles qualité 34
5.3.1 Contrôles Qualité effectués par le responsable qualité du titulaire 34
5.3.2 Contrôles qualité et audits effectués par la DSIUN 35
5.3.3 Documentation/Guides 35
6 Instances de gouvernance de la prestation 36
6.1 Comité stratégique 36
6.2 Comité de pilotage (COPIL) 37
6.3 Comités de suivi opérationnel (COSUI) 38
6.4 Revue des tickets / CAB 39
6.5 Désaccords & alertes 40
6.6 Comité des problèmes 40
6.7 Comité technique (COTECH) 41
7 Description des prestations attendues 42
7.1 Pilotage des prestations 43
7.1.1 Description 43
7.1.2 Organisation de l'équipe 43
7.1.3 Le ROC et le binôme SDM 44
7.1.4 Unité d'œuvre associée – UO 1 44
7.1.5 Profil attendu : exigences minimales de compétences 44
7.2 Phase d'initialisation 44
7.2.1 Description de la prestation 44
7.2.2 Périmètres des responsabilités 46
7.2.3 Validation de la phase d'initialisation (livrables attendus) 46
7.2.4 Unité d'œuvre associée – UO 2 47
7.3 Centre d'assistance (Helpdesk et support centralisé) 47
7.3.1 Canal de contact ou centre d'appels 47
7.3.2 Horaires, localisation et contraintes 48
7.3.3 Attendus de la prestation 48
7.3.4 Contraintes et points particuliers 51
7.3.5 Unité d'œuvre associée – UO 3 52
7.3.6 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs 52
7.3.7 Profil attendu – exigences minimales 52
7.4 Assistance de proximité des utilisateurs 53
7.4.1 Canal de contact des équipes de proximité 53
7.4.2 Horaires, localisation et contraintes 54
7.4.3 Attendus de la prestation 54
7.4.4 Contraintes et points particuliers 57
7.4.5 Unité d'œuvre associée – UO 4 58
7.4.6 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs 58
7.4.7 Profil attendu : exigences minimales de compétences 58
7.5 Visites en missions/délégations 59

7.5.1 Description 59
7.5.2 Contraintes 59
7.5.3 Livrables – éléments de mesure du service fait 59
7.5.4 Durée de la prestation 60
7.5.5 Unité d'œuvre associée – UO 5 60
7.5.6 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs 60
7.5.7 Profil attendu : exigences minimales de compétences 60
7.6 Administration Windows / MECM / Entra ID 60
7.6.1 Périmètre 60
7.6.2 Attendus de la prestation 61
7.6.3 Livrables attendus 62
7.6.4 Unité d'œuvre associée – UO 6 62
7.6.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs 62
7.6.6 Profil attendu : exigences minimales de compétences 62
7.7 Administration MS365 / MS Defender / Entra ID / MDM Intune / COPILOT 63
7.7.1 Périmètre 63
7.7.2 Attendus de la prestation 63
7.7.3 Livrables attendus 64
7.7.4 Unité d'œuvre associée – UO 7 65
7.7.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs 65
7.7.6 Profil attendu : exigences minimales de compétences 65
7.8 Supervision, administration et exploitation N2 des infrastructures des SI de l'agence 65
7.8.1 Périmètre 65
7.8.2 Attendus de la prestation 66
7.8.3 Plage horaire et lieu de fonctionnement 70
7.8.4 Unités d'œuvre associées – UO 8 70
7.8.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs 70
7.8.6 Profil attendu : exigences de compétences minimales 70
7.9 Expertise exploitation (N3) des infrastructures des SI de l'agence 71
7.9.1 Périmètre 71
7.9.2 Attendus de la prestation 72
7.9.3 Livrables attendus 77
7.9.4 Unités d'œuvre associés – UO 9 77
7.9.5 Plage horaire et lieu de fonctionnement 77
7.9.6 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs 77
7.9.7 Profil attendu : exigences minimales de compétences 78
7.10 Supervision, administration et exploitation des bases de données (niveaux 2 et 3) 79
7.10.1 Périmètre 79
7.10.2 Attendus de la prestation 79
7.10.3 Livrables attendus 83
7.10.4 Unités d'œuvre associés – UO10 83
7.10.5 Plage horaire et lieu de fonctionnement 83

7.10.6 Niveaux de service, d'engagements et indicateurs 84
7.10.7 Profil attendu : exigences de compétences minimales 84
7.11 Prestations ponctuelles sur bons de commande 84
7.11.1 Intégration d'applications 84
7.11.2 Prestations d'expertise technique 87
7.11.3 Conduite de projet technique 89
7.11.4 Intervention de techniciens de proximité en heure ouvrée 91
7.11.5 Intervention technique en heures non ouvrées (HNO) 92
7.11.6 Déploiement en masse de postes de travail 95
7.11.7 Déploiement en masse d'appareils mobiles 96
7.11.8 Assistance à la tenue d'instances 97
7.11.9 Gestion du don / mise au rebut (20 unités) 98
7.11.10 Déménagement interne de 10 agents pour 1 journée 99
7.11.11 Audit d'inventaire du matériel bureautique ou des infrastructures d'un site 101
7.12 Phase de Transférabilité ou Réversibilité 102
7.12.1 Description de la prestation 102
7.12.2 Livrables attendus 104
7.12.3 Unité d'œuvre associée – UO 22 104
8 Convention et niveaux de services 105
8.1 SLA demandés 105
8.2 Indicateurs pour le pilotage et indicateurs transverses 106
8.3 Indicateurs pour les prestations récurrentes de TMS 107
8.4 Indicateurs pour les prestations récurrentes de TME 110
8.5 Indicateurs pour les prestations ponctuelles sur bons de commande 112
8.6 Suivi de la qualité de service 114
8.7 Calcul pour le Bonus / Malus 114
9 Moyens mis à disposition 115
9.1 Locaux 115
9.2 Téléphonie 115
9.3 Réseau 115
9.4 Postes de travail 115
10 Contraintes et exigences de services 116
10.1 Exigences techniques minimales 116
10.2 Interventions hors heures ou jours ouvrés 117
10.3 Disponibilité et réactivité 117
10.4 Sécurité des systèmes d'information 117
11 Annexes 118

1 Introduction

1.1 Acronymes

Les principaux acronymes utilisés dans ce document sont les suivants :

AEAG	Agence de l'Eau Adour-Garonne
AEAP	Agence de l'Eau Artois-Picardie
AELB	Agence de l'Eau Loire-Bretagne
AERM	Agence de l'Eau Rhin-Meuse
AERMC	Agence de l'Eau Rhône-Méditerranée-Corse
AESN	Agence de l'Eau Seine-Normandie
LADE	Les agences de l'eau
DSIUN	Direction des systèmes d'information et des usages numériques
DTN	Délégation à la transformation numérique
DSN	Délégation au socle numérique
DUN	Délégation aux usages numériques
SAQM	Service administration, qualité et méthodes
TME	Tierce maintenance d'exploitation
TMS	Tierce maintenance de services
TMZ	Tierce maintenance de sécurité / Prestations de services managés de sécurité
ROC	Responsable opérationnel de compte
SDM	Service delivery manager (responsable des services délivrés)
CCTP	Cahier des clauses techniques particulières
PAQ	Plan d'assurance qualité
PAS	Plan d'assurance sécurité
SOC	Security operationnal center (centre opérationnel de sécurité)
LAN	Local area network (réseau local)
WAN	Wide area network (réseau étendu)
OS	Operating System (Système d'exploitation)
SGBD	Système de gestion de base de données
IA	Intelligence Artificielle
GPO	Group Policy Object (objet de stratégie de groupe Active Directory)
IMAC	Installation, mouvement, ajout et changement (dans la gestion des actifs)
HNO	Heures non ouvrées
UO	Unité d'œuvre
PV	Procès-Verbal
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (ensemble des bonnes pratiques relatives à la gestion du système d'information)
PTN AE	Plan de transformation numérique des agences de l'eau
FEB	Fiche d'expression de besoin

1.2 Présentation des agences de l'eau

Les six agences de l'eau françaises sont des établissements publics du ministère de la transition écologique. Établissements publics de l'État à caractère administratif créés par la loi de 1964, les six agences de l'eau regroupent 1750 agents (hors externes, stagiaires, CDD de renfort) et ont pour missions de contribuer à réduire les pollutions de toutes origines et à protéger les ressources en eau et les milieux aquatiques.

Pour plus d'information :

- Agence de l'eau Adour Garonne http://www.eau-adour-garonne.fr
- Agence de l'eau Artois Picardie http://www.eau-artois-picardie.fr
- Agence de l'eau Loire Bretagne http://agence.eau-loire-bretagne.fr
- Agence de l'eau Rhin Meuse http://www.eau-rhin-meuse.fr
- Agence de l'eau Rhône Méditerranée-Corse http://www.eaurmc.fr
- Agence de l'eau Seine Normandie http://www.eau-seine-normandie.fr

Les agences de l'eau mettent en œuvre, dans les sept bassins hydrographiques métropolitains, les objectifs et les dispositions des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE : plans de gestion français de la directive cadre sur l'eau et leur déclinaison locale, les SAGE), en favorisant une gestion équilibrée et économe de la ressource en eau et des milieux aquatiques, l'alimentation en eau potable, la régulation des crues et le développement durable des activités économiques (article L213-8-1 Code de l'environnement ; Loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006 – article 82).

Acteurs de la mise en œuvre de la politique publique de l'eau, organisée en France autour du principe de la gestion concertée par bassin versant, les agences de l'eau exercent leurs missions dans le cadre de programmes d'actions pluriannuels avec pour objectif final l'atteinte du bon état des eaux (directive cadre sur l'eau d'octobre 2000).

Les principales aides financières attribuées aux activités économiques (hors agriculture) concernent des investissements destinés à prévenir ou réparer une atteinte aux ressources en eau et aux milieux aquatiques. Ces aides revêtent trois formes majeures :

- une aide sous forme d'une subvention unique
- une aide sous forme d'avance remboursable sur des périodes moyen et long terme.
- une aide sous forme de panachage des deux précédentes.

Les aides des agences de l'eau aux activités économiques sont prises en application de la réglementation européenne sur les aides d'État, et prennent en compte des critères qualifiant le statut et la santé financière du bénéficiaire de l'aide.

1.3 La mutualisation

1.3.1 Une mutualisation inter-agences

Une forte volonté de mutualiser leurs activités est engagée de longue date par les 6 agences de l'eau.

En 2017, une étude réalisée dans le but de concevoir un dispositif de développement de la mutualisation des activités des agences de l'eau a permis d'évaluer les impacts des mutualisations passées initiées par les 6 Directeurs Généraux des agences de l'eau.

Fortes de ce retour d'expérience, les 6 agences de l'eau ont souhaité poursuivre et graver cette démarche de mutualisation dans un plan de mutualisation en juin 2018.

1.3.2 La mutualisation des systèmes d'information des agences de l'eau

Ainsi, les directeurs généraux des agences de l'eau ont décidé la création d'une direction des systèmes d'information commune aux six agences, la DSIUN, et d'un système d'information commun (le 7ème SI), qui doit permettre d'améliorer l'efficacité des agences pour répondre aux nouveaux besoins, tout en assurant le maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information existants, dans l'attente du déploiement d'une application commune pour chaque métier.

L'organisation de la DSIUN est opérationnelle depuis le 1er septembre 2020.

Un groupement de commande a été constitué pour permettre à la DSIUN, de passer et exécuter certains des marchés et des commandes nécessaires à son bon fonctionnement et rendre le service attendu par l'ensemble des différentes agences de l'eau membres de la convention. Le rôle de coordonnateur du groupement de commande a été confié à l'agence de l'eau Seine-Normandie.

Pour garantir un niveau de service élevé aux utilisateurs, grâce à la mutualisation des ressources et des moyens, tout en s'appuyant sur de nouvelles technologies, le directeur de la DSIUN s'appuie sur :

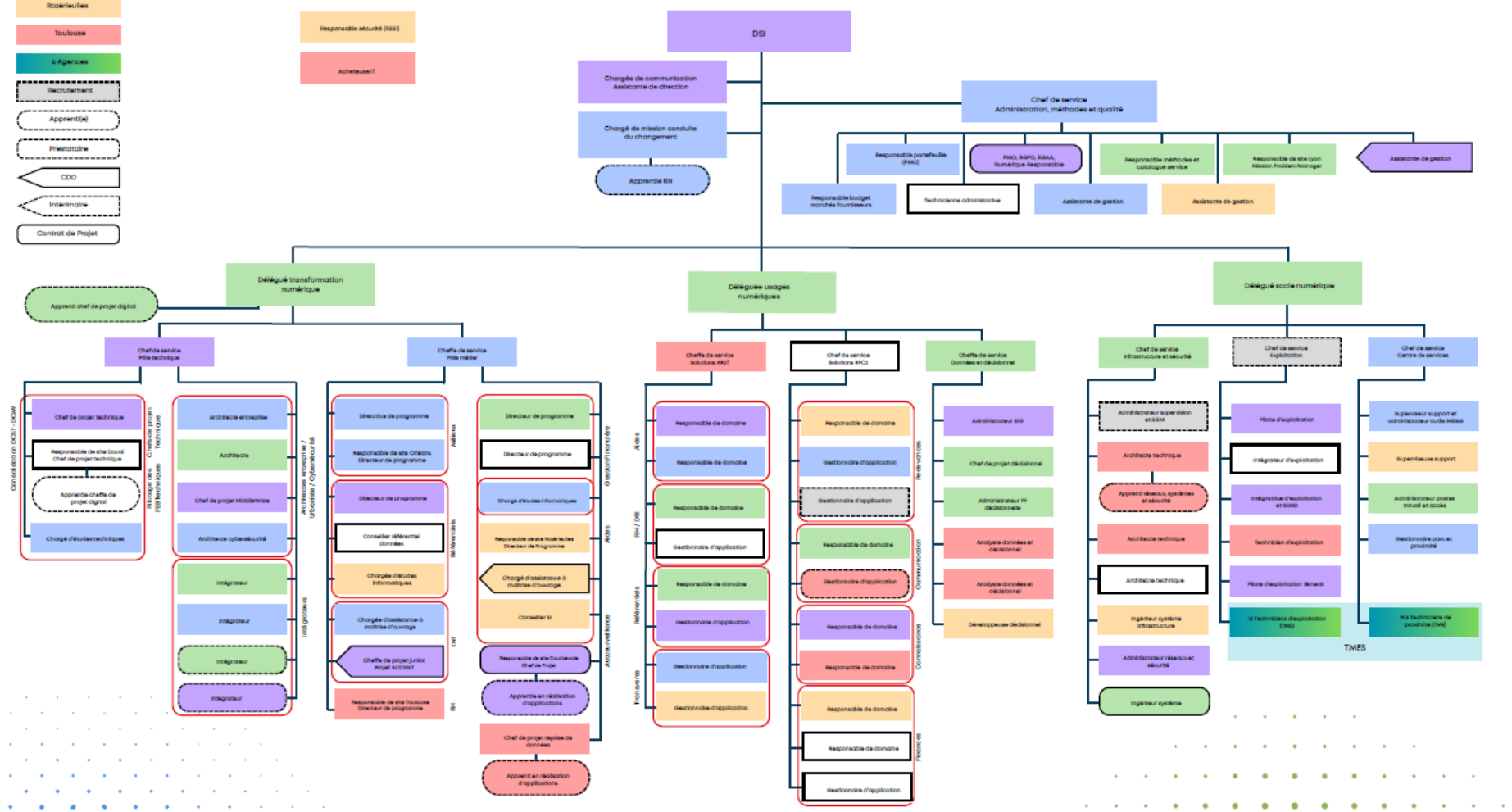
- Les responsables de sites : Douai, Lyon, Courbevoie, Orléans, Rozérieulles, Toulouse
- Trois délégations :
    - La délégation au socle numérique (DSN), chargée de mettre en place et maintenir l'infrastructure nécessaire.
    - La délégation à la transformation numérique (DTN), chargée de la conception et la livraison du 7ème SI, en lien avec les pilotes des thématiques métiers du plan de mutualisation.
    - La délégation aux usages numériques (DUN), chargée d'assurer le maintien en conditions opérationnelles des 6 SI existants, puis progressivement du SI convergé.
- Un service Administration, Qualité et Méthodes (SAQM) transverse chargé d'assurer l'appui administratif et méthodologique.

Organigramme

De la Direction des Systèmes d'Information et des Usages Numériques (DSIUN)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

LES AGENCES DE L'EAU


Douai
Lyon
Courbevoie
Orléans
Rozérieulles
Toulouse
6 Agences
Recrutement
Apprenti(e)
Prestataire
CDD
Intérimaire
Contrat de Projet
Responsable sécurité (RSSI)
Acheteuse IT
DSI
Chargée de communication
Assistante de direction
Chargé de mission conduite du changement
Apprenti RH
Chef de service
Administration, méthodes et qualité
Responsable portefeuille (PMO)
PMO, RSPO, RMA, Numérique Responsable
Responsable méthodes et catalogue service
Responsable de site Lyon
Mission Problem Manager
Assistante de gestion
Responsable budget marchés fournisseurs
Technicienne administrative
Assistante de gestion
Assistante de gestion
Délégué transformation numérique
Apprenti chef de projet digital
Délégués usages numériques
Délégué socle numérique
Chef de service
Pôle technique
Chefs de projet technique
Chef de projet technique
Responsable de site Doual
Chef de projet technique
Apprentie cheffe de projet digital
Chargé d'études techniques
Architecte entreprise
Architecte
Chef de projet Middleware
Architecte cybersécurité
Intégrateurs
Intégrateur
Intégrateur
Intégrateur
Intégrateur
Cheffe de service
Pôle métier
Directrice de programme
Responsable de site Orléans
Directeur de programme
Directeur de programme
Conseiller référentiel données
Chargée d'études informatiques
Chargée d'assistance à maîtrise d'ouvrage
Cheffe de projet Junior
Projet ACCENT
Responsable de site Toulouse
Directeur de programme
Directeur de programme
Chargé d'études informatiques
Responsable de site fluidités
Directeur de Programme
Chargé d'assistance à maîtrise d'ouvrage
Conseiller RI
Responsable de site Courlancie
Chef de Projet
Apprentie en réalisation d'applications
Chef de projet reprise de données
Apprenti en réalisation d'applications
Cheffe de service
Solutions AKDT
Cheffe de service
Solutions RHCI
Cheffe de service
Données et décisionnel
Responsable de domaine
Responsable de domaine
Responsable de domaine
Gestionnaire d'application
Responsable de domaine
Gestionnaire d'application
Responsable de domaine
Gestionnaire d'application
Responsable de domaine
Responsable de domaine
Responsable de domaine
Gestionnaire d'application
Administrateur BW
Chef de projet décisionnel
Administrateur PF décisionnelle
Analyste données et décisionnel
Analyste données et décisionnel
Développeuse décisionnel
Chef de service
Infrastructure et sécurité
Chef de service
Exploitation
Chef de service
Centre de services
Administrateur supervision et BSSM
Architecte technique
Apprenti réseaux, systèmes et sécurité
Architecte technique
Architecte technique
Ingénieur système Infrastructure
Administrateur réseaux et sécurité
Ingénieur système
Pilote d'exploitation
Intégrateur d'exploitation
Intégratrice d'exploitation et BSMD
Technicien d'exploitation
Pilote d'exploitation 1ème N
13 Techniciens d'exploitation (TMS)
TMES
Superviseur support et administrateur outils MSAD
Superviseuse support
Administrateur postes travail et accès
Gestionnaire parc et proximité
11 à Techniciens de proximité (TMS)
Conception DOSI - DOM
Pilotage des Fiabilités techniques
Architecte entreprise / Urbaniste / Cybersécurité
Référentiels
Référentiels
Référentiels

1.4 La gouvernance de la DSIUN

1.4.1 Les instances de gouvernance

La conférence des 6 Directeurs généraux (CDG) est l'instance décisionnaire des agences de l'eau pour toute question ou problématique interagences. Concernant les questions relatives au SI, la CDG s'appuie sur le comité stratégique interagence des SI (COSTRAT SI) qui élabore et suit les programmes SI mutualisés au travers du PTN AE, qui suit les portefeuilles de projet et d'évolutions locales, qui arbitre en fonction de la capacité métier et DSIUN à faire, qui élabore et suit le budget SI mutualisé.

Le comité de pilotage local des SI (COPIL SI local) représente l'échelon local de la gouvernance. Il y en a un par agence, il est présidé par le Directeur général et animé par le responsable de site.

Les comités de projet en lien avec les programmes de transformation numérique des agences de l'eau structurent leurs projets (calendrier, ressource), en suivent l'exécution sous la responsabilité d'un chef de projet.

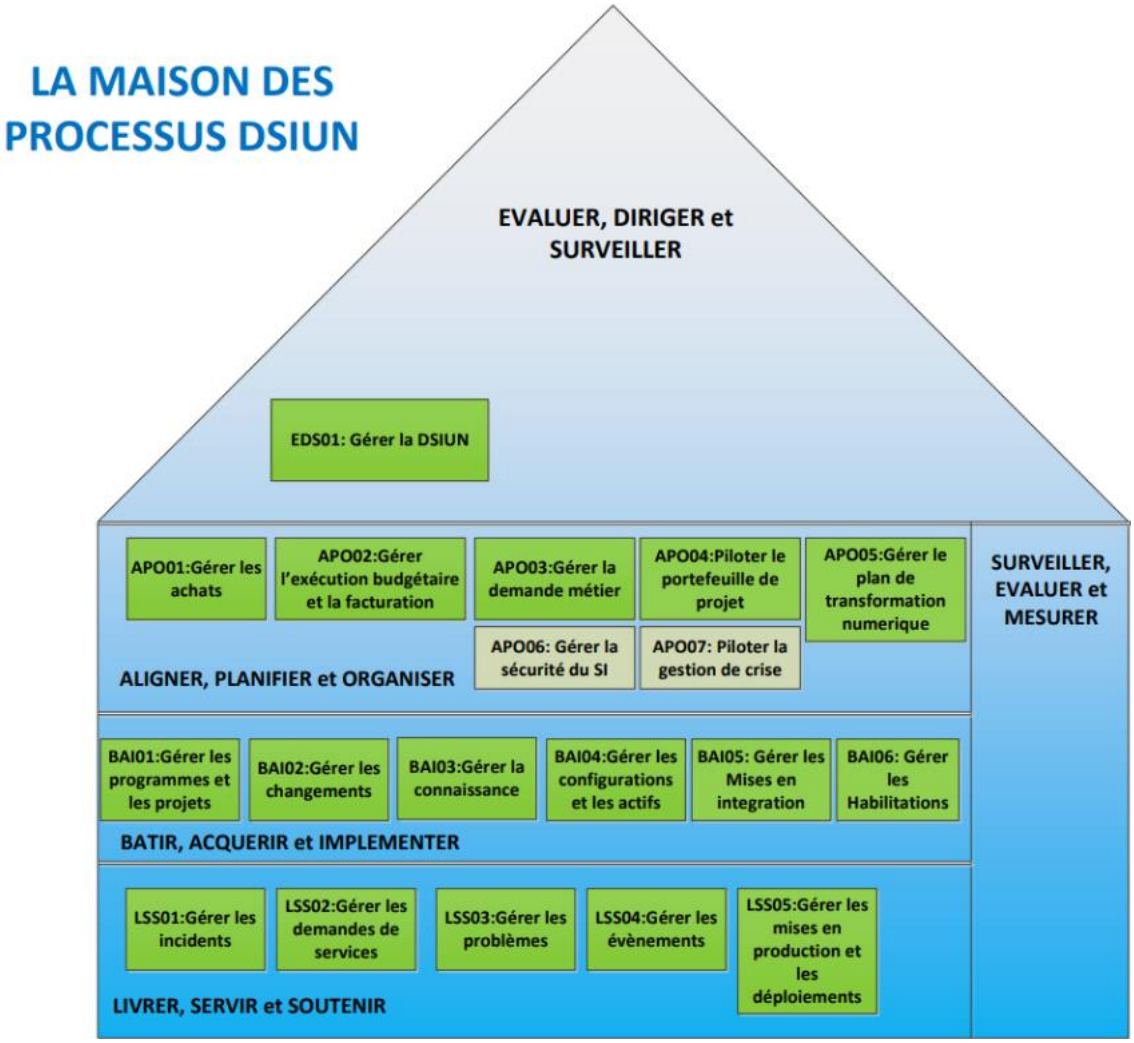
Le comité de sécurité SI (COSEC) programme et suit les projets en lien direct avec la sécurité du système d'information (SSI), tient à jour la politique de sécurité (PSSI) sous la responsabilité du responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI).

Le COSUI DSIUN est une instance de dialogue et de partage d'informations entre la DSIUN et les représentants du personnel en inter-agences.

1.4.2 Le référentiel des processus de la DSIUN

La DSIUN s'est doté d'un référentiel de processus qui couvrent l'ensemble de ses activités afin de définir et de décrire des pratiques communes, d'avoir une transversalité entre les acteurs de la DSIUN, de maintenir la certification Qualité des agences de l'eau certifiées, de satisfaire ses clients.

Les activités des prestataires devront s'insérer dans ces processus et les livrables produits devront respecter les processus dont ils dépendent.



1.5 La Délégation au Socle Numérique (DSN)

La délégation au Socle Numérique (DSN) est rattachée au directeur de la DSIUN. Elle assure trois missions principales :

- Garantir la disponibilité et la sécurité de l'infrastructure technique du SI mutualisé ;
- Assurer l'exploitation du SI mutualisé et des SI locaux ;
- Mettre à disposition des agents les services offerts par la DSIUN.

Au travers de ces missions, la DSN délivre des services auprès des agents des agences de l'eau, collabore avec la délégation à la transformation numérique (DTN) chargée de la construction du 7ème SI et est en appui de la délégation aux usages numériques en charge du MCO des applications. Par ailleurs, elle s'appuie sur le service transverse administration, qualité, méthodes (SAQM)

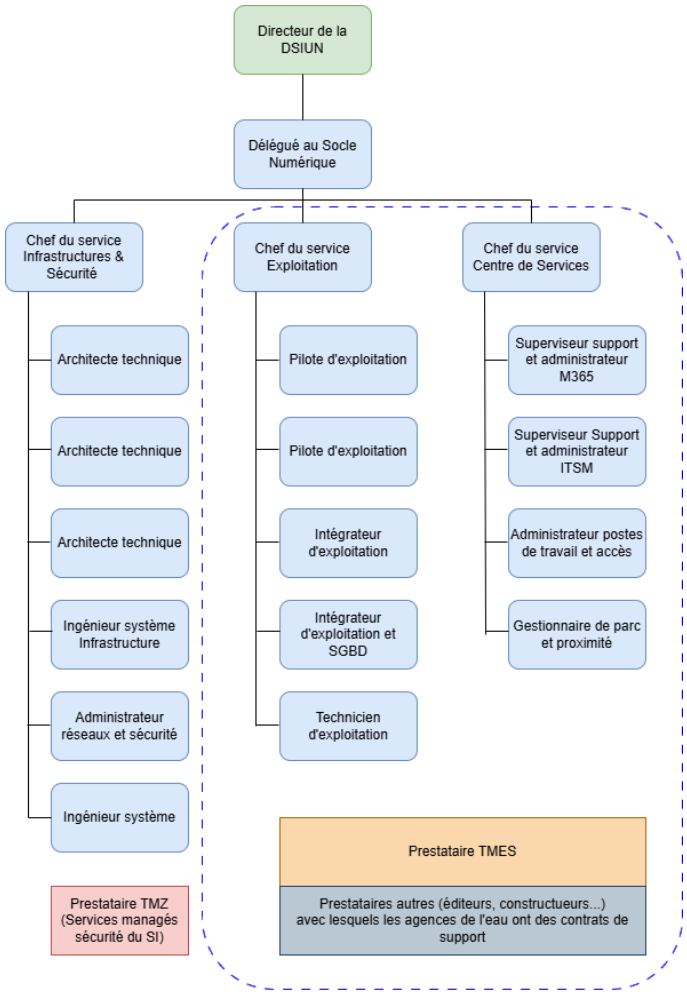
Pour mener à bien ses missions, la délégation est structurée en trois services :

- Le service Infrastructure & Sécurité (INSE) :
  - Définit et veille à la cohérence des architectures techniques du SI,
  - Assure une expertise technique sur les couches basses du SI,
  - Apporte un appui au maintien en conditions opérationnelles de l'infrastructure du SI,

- Met en œuvre la politique de sécurité des systèmes d'information sur les infrastructures.

- Le service Exploitation (EXPL) :
  - Assure l'exploitation du SI mutualisé et des SI locaux,
  - Garantit un fonctionnement optimum des unités de production ;
  - Dirige l'ensemble des opérations et des moyens de production (dont les Tierces Maintenances d'Exploitation)
  - Prend en charge, organise, planifie, gère et réalise les demandes de changement,
  - Maintient la disponibilité et la stabilité applicative au niveau attendu.
- Le service Centre de Service (CEDS) :
  - Garantit un fonctionnement optimum du centre de services (prise en charge, organisation, planification, suivi et traitement des demandes & incidents...),
  - Dirige l'ensemble des opérations et des moyens de l'activité (dont les Tierces Maintenances de Services),
  - Met à disposition des agents les services offerts par la DSIUN,
  - Assure la mise en œuvre, la gestion et l'administration de l'environnement numérique de travail,
  - Conçoit et administre les postes de travail,
  - Gère les accès aux ressources des SI.

La délégation est constituée de 20 personnes auxquelles s'ajoutent des prestataires (objet du présent marché) de TME (Tierce Maintenance d'Exploitation) et de TMS (Tierce Maintenance de Services).



Le personnel DSIUN a été certifié « ITIL V3 Foundation » et « Prince2 Foundation ».

1.6 La TMZ

Depuis décembre 2025, la DSIUN a contractualisé une prestation de Tierce Maintenance de Sécurité (TMZ), également appelée services managés de sécurité.

Cette prestation couvre principalement trois domaines sur les équipements de sécurité des agences de l'eau (pare-feux et reverse proxies / pare-feux applicatifs) :

- La supervision de ces équipements ;
- La gestion des configurations (sauvegardes régulières) ;
- La gestion des changements appliqués à ces équipements (en complément de ceux pouvant être réalisés dans le présent marché TMES).

Le prestataire met également à disposition deux interlocuteurs dédiés : un responsable des services délivrés (SDM) et un responsable technique de compte, garantissant ainsi un suivi personnalisé de la prestation.

La TMZ est pilotée par le service Infrastructures et Sécurité de la DSN.

1.7 Le SOC

Depuis l'été 2025, les agences de l'eau ont confié à un prestataire externe la gestion de leur Centre Opérationnel de Sécurité (SOC). Le SOC est piloté par le RSSI des agences de l'eau et le prestataire assure principalement les missions suivantes :

- Une hotline dédiée, permettant à la DSIUN de signaler tout incident de sécurité ;
- Une surveillance et une analyse en continu des journaux d'événements (logs) et des alertes générés par les solutions de sécurité de la DSIUN ;
- La détection et la gestion des incidents de sécurité, de leur identification jusqu'à leur traitement.

Par ailleurs, une interconnexion entre l'outil de gestion des tickets du prestataire (ITSM) et celui des agences de l'eau est actuellement en cours de déploiement. Cette interface permettra de fluidifier le traitement des demandes émanant du SOC, notamment lorsque l'intervention de la TMES sera nécessaire pour résoudre un incident de sécurité.

1.8 La stratégie des infrastructures IT

La DSIUN a lancé en 2025 une étude visant à définir sa stratégie d'architecture des infrastructures IT et portant sur quatre grandes thématiques :

- L'hébergement des centres de données
- L'architecture d'hyperconvergence basée sur les produits de l'éditeur Nutanix
- La sauvegarde basée sur les produits de l'éditeur Commvault
- L'architecture du réseau étendu (WAN).

Les objectifs de cette étude sont de :

- Proposer des scénarios d'architecture cible prenant en compte les usages, les besoins de sécurisation et les contraintes règlementaires des agences de l'eau
- Evaluer chaque scénario sur des critères financiers, de simplification de l'exploitation, de délai de déploiement et de sécurité
- Définir la trajectoire projets nécessaire pour réaliser les transformations.

Cette étude devrait se terminer au printemps 2026 et nécessitera ensuite des arbitrages au niveau des directeurs généraux des six agences.

La mise en œuvre des transformations se déroulera a priori sur la période 2027 – 2032.

1.9 Le Plan de Transformation Numérique des Agences de l'eau (hors périmètre du présent marché)

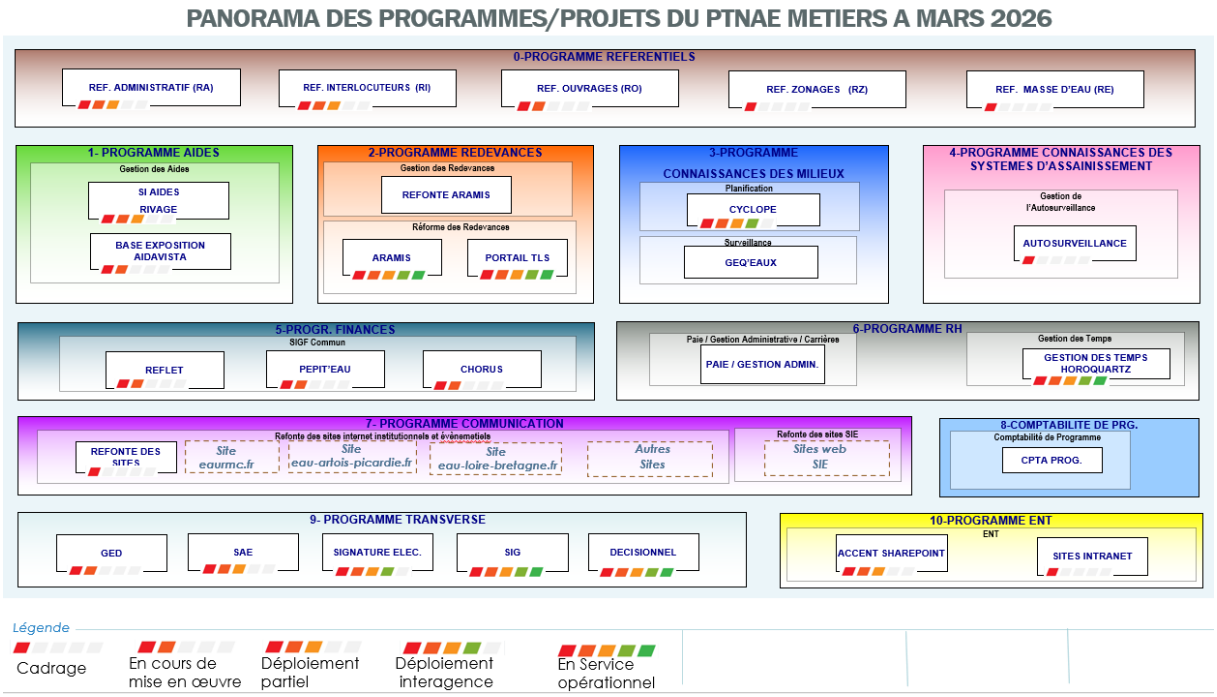
Le plan de transformation numérique des agences de l'eau est un portefeuille de projets.

Ce plan a pour objectif de construire le 7ème SI qui correspondra au SI mutualisé des 6 agences. Il constitue d'un plan/planning projet mutualisé résultant d'un travail avec les GTn (Groupes de Travail Nationaux de mutualisation) des agences de l'eau. Les hypothèses de constitution du planning des projets sont :

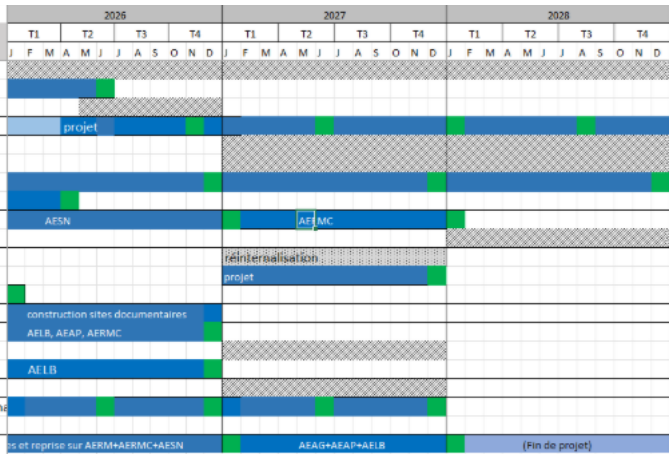
- Un processus mutualisé produit par le GT pour les 6 agences ;
- Un logiciel métier « unique » pour les 6 agences ;
- Un représentant unique MOA co-pilote la mise en œuvre ;
- Un planning établi à partir des exigences de délais données par les métiers ;
- Une évaluation théorique des charges nécessaires à la bonne réalisation des projets.

Les applications qui seront construites remplaceront les applications installées dans les agences sur leur SI local.

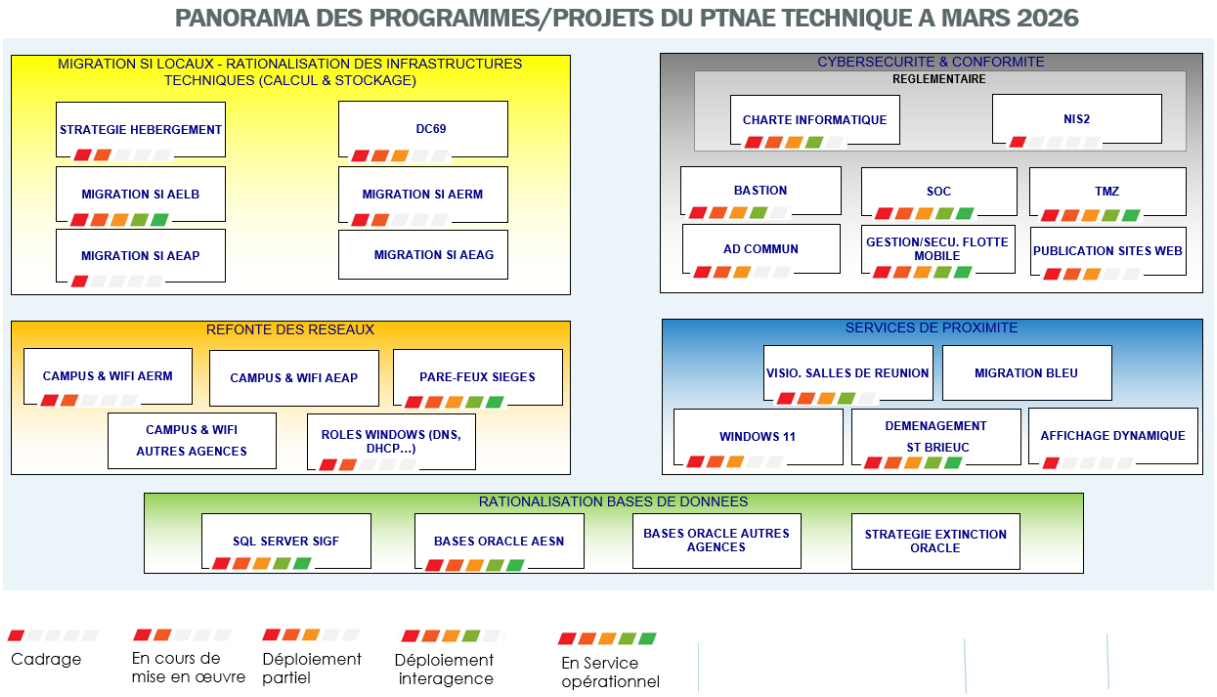
Ce plan est composé de 2 volets : un volet de projets métier et un volet de projets techniques. Les projets sont organisés et regroupés par domaines métier et technique.

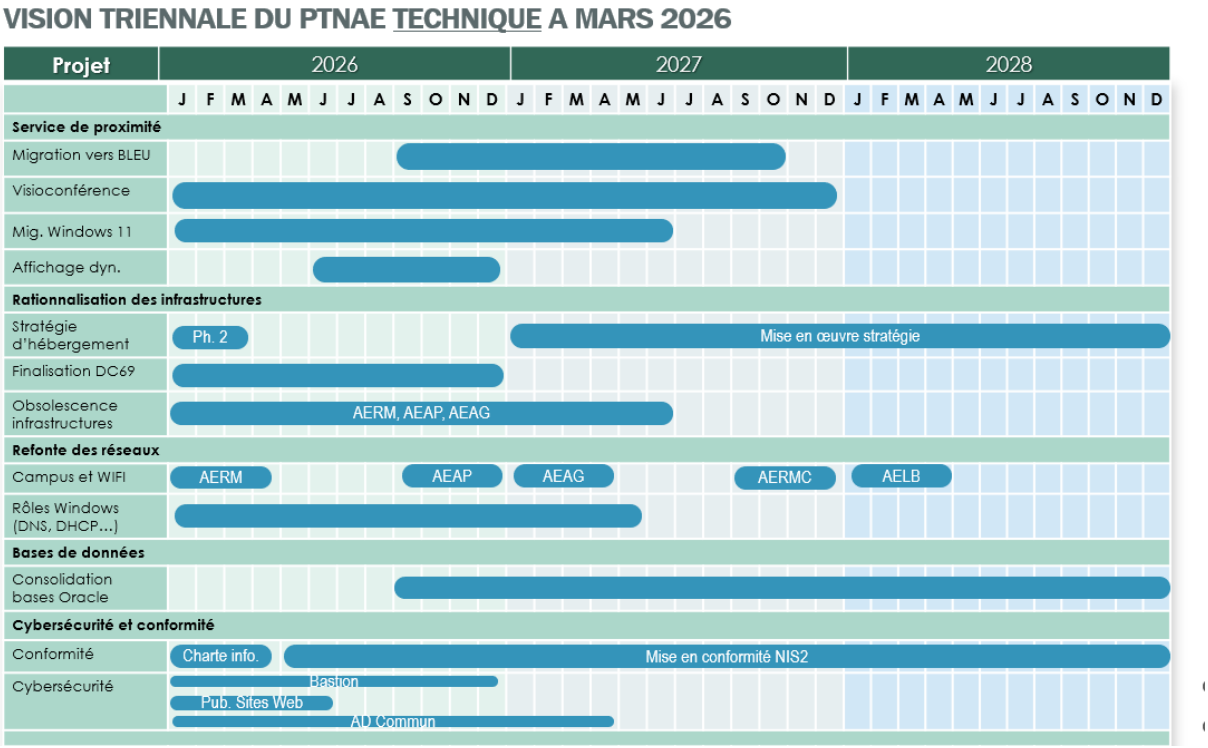


type processus	processus métier	Projets / Domaine
réalisation	surveillance des masses d'eau	Surveillance
réalisation	planification DCE	Planification
réalisation	planification DCE	intégration SIG avec SI-Planif. DCE
réalisation	auto surveillance-assainissemen	Auto-surveillance
réalisation	redevance	refonte ARAMIS
réalisation	redevance	refonte téléservice
réalisation	redevance	Evolutions annuelles
réalisation	redevance	Réforme
réalisation	aides	RIVAGE
réalisation	aides	RIVAGE mutualisé
support	ressources humaines	CERF
support	ressources humaines	SIRH- gest admin - paie
support	ressources humaines	gestion du temps
support	communication	ENT - Conduite du changement
support	communication	sites internet institutionnels
support	communication	sites externes de données
support	communication	Sites intranet
support	programmation	Compta Programme
support	système d'information	SAE, GED, éditique, AD commun, parapheur, signa
support	système d'information	consolidation SI locaux
support	finance, budget	SIGF



En complément, les figures suivantes donnent le panorama des projets techniques et leur planning prévisionnel à la date de mars 2026.





1.10 Politique d'externalisation

La politique générale d'externalisation informatique de l'Agence de l'eau est articulée autour des objectifs suivants :

- Mieux maîtriser le(s) SI en recentrant les équipes internes sur des missions à forte valeur ajoutée (pilotage, conception de solutions, conception et recette fonctionnelle, urbanisation, gestion des échanges avec les SI partenaires, politiques matérielles et logicielles, etc.), et en confiant les missions techniques à des prestataires de service (que ce soit sur la partie étude ou production) ;
- Disposer de prestations plus efficaces en systématisant l'utilisation de l'obligation de résultat ;
- Renforcer le pilotage des prestations en systématisant la mise en place de conventions de niveau de service, le suivi d'indicateurs, et la mise en œuvre de plans de progrès ;
- Bénéficier du meilleur rapport qualité/prix possible en maîtrisant la qualité du service rendu (qualité/délais).

2 Description et objectif du marché

2.1 Description

Le présent marché a pour objet la tierce maintenance de services (centre d'assistance et support de proximité) et la tierce maintenance d'exploitation (supervision, administration et exploitation des infrastructures des SI) :

- Support et assistance aux utilisateurs des 6 agences ;
- Maintien en conditions opérationnelles (MCO) des SI des 6 agences et de l'infrastructure des centres de données communs aux 6 agences (le 7e SI).

En termes de prestations attendues, le marché distingue :

- Une phase d'initialisation (transition – mise en place des prestations) ;
- Une phase de fonctionnement nominal (RUN), incluant une phase probatoire de 3 mois :
    - Des prestations récurrentes :
        - Pilotage des prestations par un ROC et 2 SDM ;
        - Centralisation de la prise en compte, de la gestion et du traitement des demandes d'assistance multicanales sur le site d'Orléans ;
        - Assistance de proximité des utilisateurs dans les 6 agences ;
        - Gestion et suivi du parc de matériel physique et logique
        - Visites en missions/délégations ;
        - Administration Windows / MECM / Entra ID ;
        - Administration MS365 / MS Defender / Entra ID / Intune / COPILOT ;
        - Supervision, administration et exploitation de niveau 2 des infrastructures de chaque SI ;
        - Expertise exploitation (niveau 3) des infrastructures de chaque SI ;
        - Supervision, administration et exploitation des bases de données (niveaux 2 et 3).
    - Des prestations ponctuelles sur bons de commande :
        - Intégration d'applications ;
        - Prestations d'expertise technique ;
        - Conduite de projets techniques ;
        - Intervention technique sur site Agence hors plage horaire ;
        - Déploiement en masse de postes de travail ;
        - Déploiement en masse de téléphones mobiles ;
        - Assistance à la tenue d'instances ;
        - Déménagement ;
        - Gestion du don / mise au rebut ;
        - Audit d'inventaire et consolidation d'inventaire de matériel bureautique ou d'infrastructures.
    - Des prestations ponctuelles sur marchés subséquents liées à la mise en œuvre du plan de progrès.
- Une phase de transférabilité/réversibilité au terme du marché.

La description du périmètre fait l'objet du chapitre 3 du présent document et de ses annexes.

2.2 Exigences de qualité dans la réalisation du service

2.2.1 Conformité des prestations

La conformité du service s'applique à la bonne fin et au respect des délais de toutes les interventions du titulaire.

Le titulaire fournit un tableau de bord mensuel traçant sa couverture des prestations et leur bonne fin dans les délais impartis. Il met en évidence, le cas échéant, les prestations qu'il n'a pu assurer.

Ces éléments de *reporting* portent sur l'observation :

- De la complétude des prestations (toutes les tâches planifiées sont-elles exécutées ? Le titulaire répond-il à toutes les sollicitations qui sont inscrites au cahier des charges ? …),
- Des délais de réponse et de restitution des travaux,
- Des temps de traitement de prestation (les temps d'installation sont-ils conformes aux exigences ? les durées de dépannage sont-elles inscrites dans la moyenne admissible ? …),
- Des volumes traités, à la fois témoin du maintien de la capacité des ressources à absorber une masse « d'entrants » et indicateur métrologique de l'activité titulaire.

2.2.2 Plan de progrès

Un service efficient, ou encore productif, est caractérisé par un rapport avantageux entre le dispositif mis en place et la quantité de résultats fournis : capacité de parvenir à un maximum de résultats avec un minimum de ressources.

L'enjeu pour les agences de l'eau de cette observation est d'être rassuré sur :

- **La maîtrise technique et méthodologique** dont fait preuve le titulaire, et donc sur sa compétitivité ;
- **La flexibilité des prestations,** traduisant la capacité du dispositif à aborder un accroissement de volume ou une évolution du périmètre technique sans dégradation des performances ;
- **L'optimisation du gain de productivité** tout au long du marché notamment en termes d'automatisation et d'industrialisation.

A ce titre, le titulaire présentera dans son offre un plan de progrès (version 0) décrivant sa démarche, ses moyens et sa méthode pour optimiser les prestations tout au long du marché, en réponse aux trois enjeux précités.

Ce plan de progrès s'inscrira dans une démarche d'amélioration continue et, lorsque cela est pertinent, il pourra intégrer des propositions **d'innovation technologiques ou organisationnelles** : automatisation avancée des tâches récurrentes, amélioration des outils d'exploitation et de pilotage, détection prédictive d'incidents, simplification/amélioration de l'expérience utilisateur, intelligence artificielle appliquée au support ou à l'exploitation, organisation des prestations, documentation, etc…

Le plan de progrès fera l'objet d'un suivi mensuel en comité de pilotage afin d'évaluer les résultats atteints, d'identifier de nouveaux axes d'amélioration et d'ajuster les priorités en cohérence avec les orientations de la DSIUN et l'évolution des systèmes d'information.

A noter que la mise en œuvre des différentes propositions retenues dans ce plan de progrès pourra faire l'objet de commandes d'unités d'œuvre « ponctuelles » ou aboutir à la conclusion de marchés subséquents suivant les conditions définies au CCAP.

2.2.3 Transférabilité/réversibilité potentielle du service

La maîtrise des services confiés au titulaire est une préoccupation permanente des agences de l'eau. Les risques associés à la prise en charge par le titulaire des prestations décrites dans les sections ci-après sont mesurés par les facteurs évoqués précédemment, mais il subsiste le souci pour l'acheteur de pouvoir reprendre sa liberté vis-à-vis du titulaire, dans les circonstances prévues dans le marché, et dans des conditions de transfert de compétences qui n'altèrent pas la continuité du service pour les utilisateurs des agences de l'eau.

La transférabilité/réversibilité est un dispositif dont il faut mesurer périodiquement la possibilité de réalisation afin que, l'échéance venue, le transfert vers un nouveau titulaire ou vers l'Agence de l'eau puisse se faire sans rupture de qualité de service.

Les dispositifs assurant la complète opérationnalité de la transférabilité/réversibilité sont consignés dans le plan de transférabilité/réversibilité et dans les PAQ et PAS.

Il est convenu qu'une procédure de revue et de validation du plan de transférabilité/réversibilité réunissant les deux parties se déroule chaque année à la date anniversaire de la signature du marché.

Il décrit notamment la maîtrise de la gestion des biens (inventaire, configuration, …), de la gestion documentaire (processus, procédures, consignes, …), des procédures et outils de contrôle opérationnel, et des procédures liées aux prestations de support associées.

Le plan de transférabilité/réversibilité doit pouvoir être appliqué partiellement par service, par domaine ou par population d'utilisateurs. Il inclut et précise ses modalités de participation et d'aide active de transmission (processus de transmission, données, documents et informations transmis).

3 Description de l'existant

3.1 Glossaire

Terme	Signification
Application	Programme (ou un ensemble logiciel ou de socle technique) directement utilisé par l'utilisateur pour réaliser une tâche, ou un ensemble de tâches élémentaires d'un même domaine ou formant un tout.
Changement	Un changement concerne exclusivement l'évolution d'une application fonctionnelle (ensemble cohérent de ressource programmes et composants IT) ou d'une application technique (socle d'infrastructure).
Contournement	Désigne les dispositions permettant un retour après un incident, à un fonctionnement en conditions opérationnelles du Système d'Information temporairement acceptable pour l'utilisateur.
Composant technique	Composant de type équipement réseau, serveur physique, équipement de sauvegarde…
Demande	Désigne toute demande de changement ou toute demande de fourniture d'un service.
Domaines IT	Domaine regroupant l'infrastructure réseau/systèmes/sécurité ainsi que les socles SGBD/serveurs d'application/middleware
Dossier de production (ou dossier d'exploitation)	Il contient à minima : • Présentation de l'application ou de la brique d'infrastructure • Schéma d'architecture • Fiche d'intégration applicative • Manuels d'installation et d'exploitation (dont les consignes à appliquer en cas d'incident) • Dimensionnement des ressources techniques nécessaires, ordonnancement, supervision et sauvegarde à mettre en œuvre, • Paramétrages serveurs, infra, réseau, transfert de fichiers, … • Éléments de mise à jour de la CMDB.
Dossier d'architecture	Vue logique et physique d'une application ou brique d'infrastructure Schémas des flux
FIA	Fiche d'intégration applicative
Gestionnaire des référentiels	Désigne les personnes en charge de l'administration de dictionnaires d'informations : CMDB, catalogues, Active Directory,...

Terme	Signification
Incident	Désigne tout évènement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard du service et qui cause, ou peut causer une dégradation de la qualité et/ou des performances, et/ou non-conformité aux spécifications contractuelles. Un évènement qui n'a pas encore eu d'impact sur le service est aussi un incident.
Indicateur Clé de Performance (« ICP »)	Désigne les indicateurs qui permettent de mesurer le respect des niveaux de service tels que définis dans une annexe au présent CCTP
Indisponibilité	On entend par système un composant d'infrastructure (serveur, switch, baie, application, etc…). Les dysfonctionnements rendant le système considéré inopérant sont des indisponibilités. Les arrêts pour maintenances non planifiées sont considérés comme des indisponibilités. Ces définitions ne prennent pas en compte la performance de l'application. Toutefois, une application accessible mais avec des temps de réponse la rendant inutilisable en pratique est une indisponibilité.
Livrable	Désigne tous les éléments, notamment techniques, informatiques et/ou documentaires développés en application du marché et que le Titulaire devra remettre à l'Agence de l'eau en conformité avec leurs spécifications respectives.
Niveaux de Service (ou « Service Level Agreements » ou « SLA »)	Désigne les niveaux prescrits pour les performances et la qualité des Services, dont l'atteinte est requise pour garantir que les Services conviennent, tels que documentés dans une annexe du CCTP
PMAD	Prise en Main À Distance
PSSI	Politique de sécurité des systèmes d'information
RDT	Rapport de tests
Sollicitation	Toute interaction entre un utilisateur et le centre d'appel ou le support de proximité. Cette interaction peut se faire selon différents médias ; appel téléphonique, mail, portail ITSM du support utilisateur.
Tâche	Le catalogue de services de l'outil ITSM propose un panel de services aux utilisateurs. Pour en bénéficier, l'utilisateur formule, dans l'outil ITSM, une demande de service (ou Order). Cette demande de service se subdivise en 1 ou n tâches (ou Task) selon le workflow de traitement, qui est/sont confiées ou non au titulaire en fonction de ses attributions.

Terme	Signification
Ticket	Désigne le dossier créé par le support du titulaire dans l'outil ITSM dès la première sollicitation d'un utilisateur. Un ticket peut correspondre à plusieurs échanges avec l'utilisateur dès lors qu'ils se rapportent au sujet traité dans ce dossier. Ce ticket est clos après résolution effective de l'incident ou de la demande correspondante.

3.2 Sites géographiques

Les sites de l'Agence de l'eau, au nombre de 25, comprennent les sièges des 6 agences de l'eau réparties sur l'ensemble du territoire et, pour 5 agences, leurs missions ou délégations :

Agence	Mission/Délégation	Adresse
Agence de l'eau Artois Picardie (AP)	Siège AEAP	200 Rue Marceline 59508 DOUAI
Agence de l'eau Artois Picardie	Mission de Boulogne (62)	Centre Directionnel 56 rue Ferdinand Buisson 62203 BOULOGNE SUR MER
Agence de l'eau Artois Picardie	Mission d'Amiens (80)	Cité Administrative - Bâtiment C 75 rue de la Vallée 80017 AMIENS
Agence de l'eau Seine Normandie (SN)	Siège AESN	12 rue de l'Industrie 92400 COURBEVOIE
Agence de l'eau Seine Normandie	Délégation de Rouen (76)	Hangar C - Espace des Marégraphes 76176 ROUEN
Agence de l'eau Seine Normandie	Délégation de Compiègne (60)	Rue du Docteur GUERIN - ZAC de l'université 60200 COMPIEGNE
Agence de l'eau Seine Normandie	Délégation de Chalons en Champagne (51)	30 Chaussée du Port 51000 CHALONS EN CHAMPAGNE
Agence de l'eau Seine Normandie	Délégation d'Hérouville Saint Clair (14) (CAEN)	1 Rue de la Pompe 14200 HEROUVILLE SAINT CLAIR
Agence de l'eau Seine Normandie	Délégation de Sens (89)	18 Cours Tarbé 89100 SENS
Agence de l'eau Loire Bretagne (LB)	Siège AELB et délégation Centre-Loire	9 avenue Buffon 45063 ORLEANS
Agence de l'eau Loire Bretagne	Délégation Armorique – Saint Brieuc (22)	Site Renaissance - Le Belvédère 1A Rue Romain Rolland 22021 SAINT-BRIEUC
Agence de l'eau Loire Bretagne	Délégation Maine-Loire-Océan – Nantes (44)	1 rue Eugène Varlin – CS 40521 44105 NANTES CEDEX 4
Agence de l'eau Loire Bretagne	Délégation Maine-Loire-Océan – Le Mans (72)	17 rue Jean Grémillion 72021 LE MANS
Agence de l'eau Loire Bretagne	Délégation Poitou-Limousin – Saint-Benoît (86)	7 rue de la Goélette 86282 SAINT-BENOIT
Agence de l'eau Loire Bretagne	Délégation Allier-Loire amont – Lempdes (63)	19 Allée des eaux et forêts Site de Marmilhat sud 63370 LEMPDES
Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse (RMC)	Siège AERMC et Délégation de Lyon	2 Allée de Lodz 69007 LYON

Agence	Mission/Délégation	Adresse
Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse	Délégation de Besançon (25)	34 Rue de la Corvée 25000 BESANCON
Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse	Délégation de Montpellier (34)	219 Rue Le Titien - CS59549 34961 MONTPELLIER
Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse	Délégation de Marseille (13)	Immeuble CMCI (4ème étage), 2 rue Henri Barbusse 13207 MARSEILLE
Agence de l'eau Adour Garonne (AG)	Siège AEAG et Délégation de Toulouse	90 rue du Feretra 31078 TOULOUSE
Agence de l'eau Adour Garonne	Délégation de Pantaléon de l'Arche (19) (Brive)	94, rue du Grand Prat 19600 SAINT-PANTALEON-DE-LARCHE
Agence de l'eau Adour Garonne	Délégation de Rodez (12)	Rue de Bruxelles – Bourran 12035 RODEZ
Agence de l'eau Adour Garonne	Délégation de Bordeaux (33)	4 Rue du Professeur André Lavignolle 33300 BORDEAUX
Agence de l'eau Adour Garonne	Délégation de Pau (64)	7 Passage de l'Europe 64000 PAU
Agence de l'eau Rhin Meuse (RM)	Siège AERM	Chemin de Longeau BP 30019 57160 ROZERIEULLES

3.3 Utilisateurs par Agence et par Site

Agence	Nombre d'utilisateurs
AEAG	277
AEAP	157
AELB	326
AERM	182
AERMC	372
AESN	433
Total général	**1747**

Site	Nombre d'utilisateurs
AMIENS	5
BESANCON	37
BORDEAUX	29
BOULOGNE	7
BRIVE	14
CHALONS	34
CLERMONT	26
COMPIEGNE	38
COURBEVOIE	228
DOUAI	145
HEROUVILLE SAINT CLAIR	49
LE_MANS	15

Site	Nombre d'utilisateurs
LYON Délégation	57
LYON Siège	191
MARSEILLE	44
MONTPELLIER	43
NANTES	21
ORLEANS Délégation	18
ORLEANS Siège	202
PAU	16
POITIERS	16
RODEZ	11
ROUEN	46
ROZERIEULLES	182
SENS	38
ST_BRIEUC	28
TOULOUSE Délégation	23
TOULOUSE Siège	184
Total général	**1747**

3.4 Présentation générale du périmètre technique

Ci-dessous une synthèse volumétrique du périmètre technique.

Une description plus détaillée est fournie dans les annexes du présent CCTP pour chacune des rubriques (fichier LADE_MarcheTMES_Inventaire_Mars2026.xlsx).

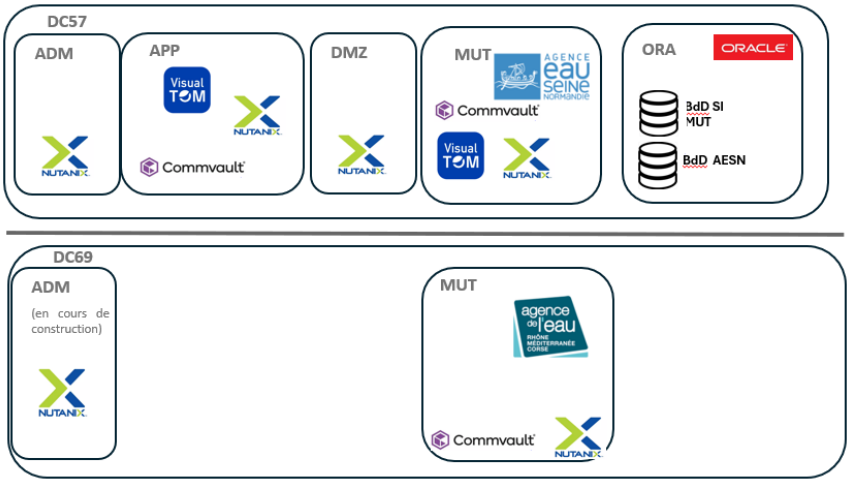
			AEAG	AEAP	AELB	AERM	AERMC	AESN	7e SI	TOTAL
		Nb Utilisateurs	277	157	326	182	372	433	0	1747
		Nb Sites	5	3	6	1	4	6	0	25
INFRA	**Nb équipements (hors réseau)**	**Physique**	43	10	29	13	24	15	92	226
		Virtuel	179	154	221	94	110	126	384	1268
	Nb équipements réseau	**Physique**	63	51	104	40	125	186	78	647
		Virtuel	0	0	5	0	0	0	5	10
	Nb liens opérateur	**Celeste**	12	2	12	0	9	18	5	58
		Linkt	1	3	2	0	2	1	2	11
APPLI	**Nb applications**	**Critique**	4	3	4	3	4	4	7	29
		Non Critique	34	47	38	31	40	40	16	246
	Nb BDs	**MySQL**	2	5	7	13	39	2	6	74
		Oracle	21	14	42	34	34	30	3	178
		PostreSQL	9	0	53	1	2	5	71	141
		SQLServeur	6	0	0	0	0	1	145	152
POSTE	**Nb Postes**	**Fixe**	25	32	39	34	25	18	3	176
		Portable	335	160	356	198	370	505	10	1934
		Android	183	87	143	85	202	248	0	948

	Nb téléphones mobiles	**iOS**	13	0	1	0	0	3	0	12
	Nb MFPs		29	14	24	17	9	34	0	127
	Nb salles visio	**Petite et moyenne**	14	5	16	4	13	22	0	74
		Grande	1	1	2	1	1	2	0	8

3.5 Évolutions prévisibles

Le marché s'inscrit dans un contexte technique fortement évolutif. Les infrastructures du système d'information continueront de se transformer tout au long de la durée du marché, avec notamment une stratégie d'hébergement en cours de finalisation d'ici le printemps 2026, et son déploiement progressif sur une durée estimée actuellement à plusieurs années (2027 - 2032).

Ci-dessous est présenté l'architecture actuelle (mars 2026) du 7e SI :



A retenir :

- Cluster APP : héberge les applications mutualisées
- Cluster MUT : héberge les applications locales
- Cluster ORA (non répliqué) : héberge toutes les bases de données

La migration des infrastructures historiques des agences vers le 7e SI va se poursuivre jusqu'en 2027 pour finaliser la migration des SI des agences Rhin-Meuse, Artois-Picardie et Adour-Garonne, occasionnant un passage de VMWare à Nutanix.

Il est également important de signaler la création d'un annuaire d'entreprise commun (Active Directory) en cours de peuplement par les annuaires de chaque agence, projet devant se terminer début 2027 pour la partie utilisateurs, postes de travail et groupes. La centralisation des objets serveurs se fera dans un second temps.

En parallèle, les projets de transformation du PTNAE métiers auront un impact sur les infrastructures au moins jusqu'en 2030. Ces évolutions comprennent notamment la suppression progressive des applications locales, la mise en place d'applications mutualisées dans le 7ème SI et l'introduction de nouvelles briques techniques au sein du système d'information.

3.6 Niveaux de support

L'organisation du travail et les principes d'escalade dans le traitement des tickets reposent sur 3 niveaux d'intervention :

Le Niveau 1 : Service desk + intervenants de proximité (TMS)

Le Service desk est le point d'entrée pour toutes les sollicitations des utilisateurs par téléphone, par mail ou par ticket OCEAN. Il procède à l'accueil des appels et des mails, à la qualification/requalification des tickets et au primo diagnostic, favorisant dans la mesure du possible la mise en œuvre d'une résolution immédiate. Dans le cas contraire, la résolution d'un ticket ou la réalisation d'une demande est transmise aux équipes de proximité. Les équipes de proximités sont en charge des actes d'assistance directe, au contact des utilisateurs (IMAC, conseil, …).

Le Niveau 2 : Exploitation (TME), Gestionnaires d'application & Responsables de domaines (DSIUN)

Les tickets non résolus par le Niveau 1 peuvent nécessiter l'intervention d'administrateurs d'exploitation ou vers des référents applicatifs DSIUN. Ils sont alors escaladés par le Niveau 1 vers le Niveau 2.

Le Niveau 3 : Experts système, infra, réseaux et sécurité (DSIUN - TME), experts extérieurs (support, mainteneur, base arrière), bases de données.

Le Niveau 3 peut être sollicité de différentes façons :

- Par escalade de tickets depuis le Niveau 2.
- Par sollicitation d'un mainteneur dans le cadre d'un contrat de support chez un éditeur, un constructeur, un intégrateur…
- Par sollicitation d'un support expert ou d'une base arrière du titulaire

Il est entendu que le titulaire est chargé des sollicitations vers les mainteneurs N3, et notamment dans les phases de contact, de prise de rendez-vous, d'ouverture et de suivi de tickets chez les mainteneurs, de suivi des interventions, de restitution des informations et de capitalisation dans les tickets ouverts dans l'outil ITSM OCEAN de la DSIUN.

Dans le cas de traitement d'incidents ou de demandes dont la responsabilité incombe à un tiers (éditeur, intégrateur, mainteneur, prestataire intervenant sur un périmètre d'expertise spécifique type réseau, sécurité), il est attendu du titulaire qu'il ouvre un ticket (saisie dans le portail du prestataire quand existant en reportant la priorité du ticket père Ocean) et qu'il en effectue le suivi : relance si nécessaire et clôture, escalade auprès de la DSIUN au besoin. Le Niveau 1 dispose d'une matrice de routage/escalade pour transférer ou escalader ses tickets.

3.7 Incidents, demandes de services, changements et problèmes

La DSIUN s'appuie sur le répertoire de bonnes pratiques ITIL pour organiser son travail.

Les processus ITIL sur lesquels s'appuie la DSIUN sont :

- **La gestion des incidents** : prise en charge des signalements de dysfonctionnements et des demandes d'assistance. Les incidents émanent de tous les agents des agences.

- **La gestion des demandes de services** : gestion des demandes formulées sur la base d'un catalogue de demandes de services (cf. Annexe « OCEAN_Catalogue_des_services_Liste.xlsx »). Les demandes de services émanent de tous les agents de toutes les agences.

- **La gestion des changements** : gestion des demandes standard (procédurées, éprouvées et préapprouvées) et normales (potentiellement plus impactantes et soumises à approbation) ; organisation de comités des changements (CAB).

  Les changements sont formulés par la DSIUN, et le comité des changements est animé par la DSIUN. La déclinaison de ces demandes de changement pouvant révéler un caractère urgent, engendre la tenue exceptionnelle d'eCAB, permettant la réactivité suffisante à une prise en charge priorisée par des ressources identifiées et dépêchées à cet effet.

- **La gestion des problèmes** : identification d'incidents majeurs et/ou récurrents, tenue d'un comité de gestion des problèmes voué à approuver la légitimité de traiter un sujet en tant que problème. La gestion des problèmes est supervisée par le Problem manager de la DSIUN qui anime le comité de gestion des problèmes.

- **La gestion des évènements** : elle assure pour le périmètre « communication », les modalités à suivre pour favoriser une communication normalisée, vulgarisée et ciblée, émanant systématiquement du centre de service.

Chaque processus ITIL s'appuie sur les processus qualité relatifs à chacun des périmètres (Cf. Annexe « Processus »).

Ces processus ITIL sont tous implémentés dans OCEAN, outil ITSM de la DSIUN qui propose un portail d'accès aux services à tous les utilisateurs, ainsi que des accès *backoffice* spécialisés selon les rôles, à tous les acteurs de la DSIUN (agents DSIUN, intervenants TME et TMS du titulaire).

La gestion fine des rôles dans l'outil ITSM permet l'automatisation de certains routages de tickets vers les bons acteurs ; tant pour la validation, la réalisation et la vérification.

Il est souhaité que le titulaire présente des ressources certifiées ITIL V3 Foundation ; ou a minima formées sur les notions, le lexique et les processus relatif au référentiel ITIL V3 et mentionnés ci-dessus.

3.8 Marchés ou contrats connexes

Les 7 SI des agences de l'eau ont une forte hétérogénéité d'infrastructures et de solutions mises en place. Des chantiers d'homogénéisation seront réalisés au cours des années futures.

Toutefois le titulaire doit respecter et utiliser les marchés et contrats en cours (tierce maintenance applicative, contrats de support, contrats de maintenance, contrats de licences, contrats de services, …).

Le titulaire doit assurer l'utilisation, les échanges d'information et le suivi de ces contrats lorsque cela est nécessaire (intervention sur panne de l'éditeur/ mainteneur / constructeur, mise en production, mise à jour nécessaire, contact de la hotline …).

Rappel : Dans le cas de traitement d'incidents ou de demandes dont la responsabilité incombe à un tiers (éditeur, intégrateur, mainteneur, prestataire intervenant sur un périmètre d'expertise spécifique type TOIP, réseau, sécurité), il est attendu du titulaire qu'il ouvre un ticket (saisie dans le portail du prestataire quand existant en reportant la priorité du ticket père Ocean) et qu'il en effectue le suivi : relance si nécessaire et clôture, escalade auprès de la DSIUN au besoin.

Le titulaire doit également communiquer auprès du service exploitation et du Service centre de service sur les contrats qui sont proches de l'expiration, ceci afin que la DSIUN puissent procéder à une solution de remédiation (renouvellement, décommissionnement ou remplacement).

L'ensemble des contrats connexes seront présentés et documentés au début de la phase d'initialisation (transition – mise en place des prestations).

À titre d'exemple, plusieurs marchés existent :

- Un marché de TMD (Tierce maintenance décisionnelle) pour le périmètre décisionnel ;
- Des prestations de services managés de sécurité (ou tierce maintenance sécurité), Cf. §1.7
- Des prestations de SOC (centre opérationnel de sécurité), Cf. §1.8
- Des marchés de TMA
- Des marchés d'hébergement.

A la fin de la phase de transition, le titulaire devra rédiger un document global sur l'ensemble des contrats en cours de chaque SI (contrat, périmètre, contact du support, hotline, …). Ce document sera mis à jour par le titulaire tout au long du marché. La DSIUN communiquera au titulaire les renouvellements de marchés et contrats ainsi que leurs modalités de fonctionnement.

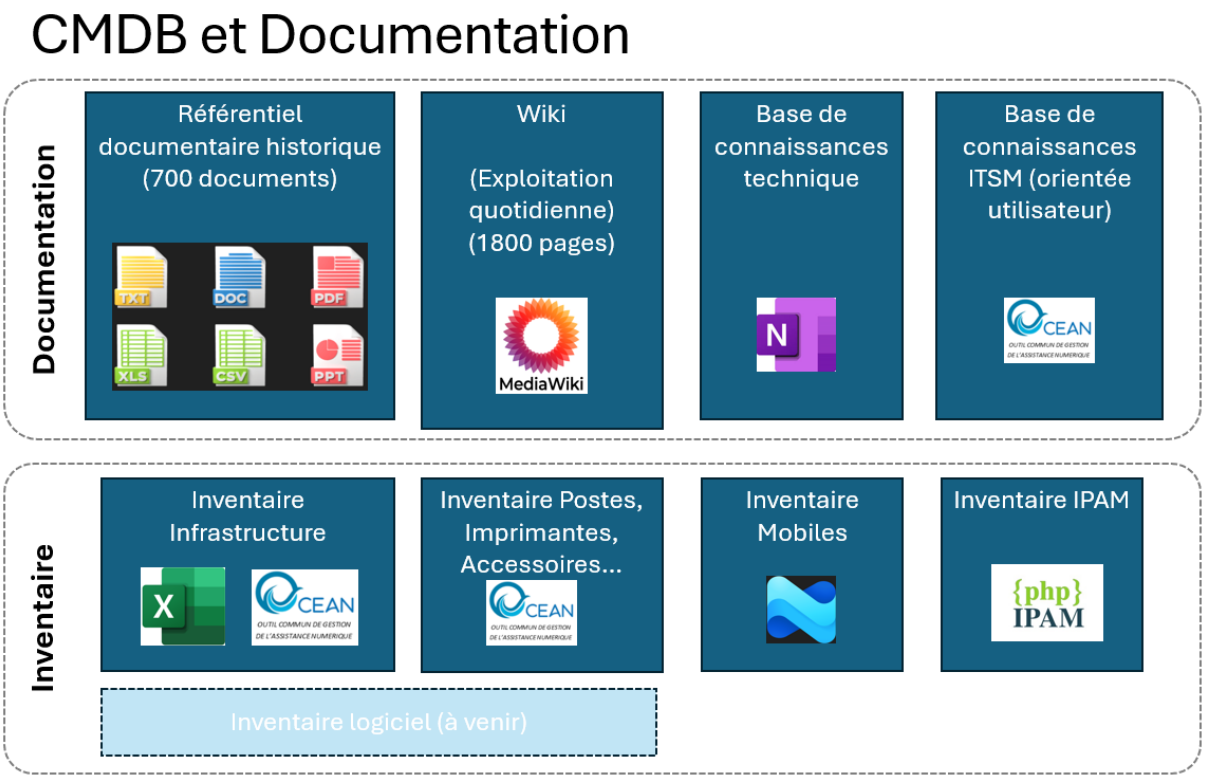
3.9 Environnements d'exploitation

L'environnement haut d'exploitation comprend tous les équipements, éléments d'infrastructure, serveurs applicatif, service web, en production et préproduction.

L'environnement bas d'exploitation comprend tous les équipements, éléments d'infrastructure, serveur applicatif, service qui ne sont pas dans l'environnement haut d'exploitation.

3.10 CMDB et référentiels documentaires

La CMDB et la documentation mentionnées dans ce CCTP font référence au corpus documentaire et aux logiciels décrits dans le schéma ci-dessous.



4 Éléments de Volumétrie

Le détail est décrit dans le fichier annexe OCEAN_ExportTickets_24mars2026.xlsx.

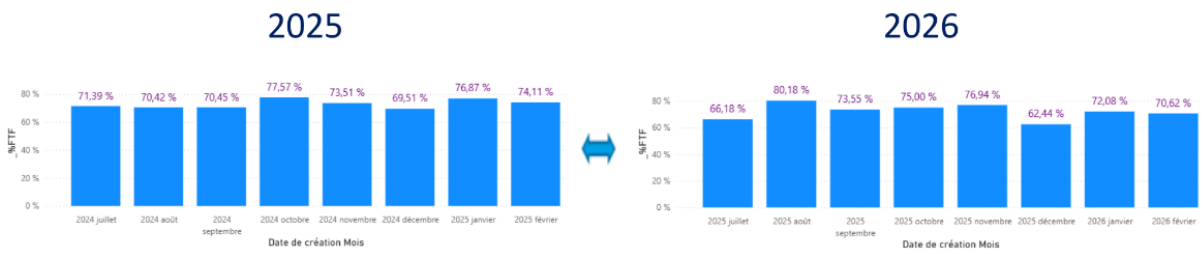
TMS (données brutes) :

ACTIVITE CENTRE D'APPELS :

- 7615 appels décrochés par le centre d'appel sur 12 mois :
    - Soit environ 635 appels par mois (min 497 / max 782)
    - Soit environ 32 appels / jour (min 5 / max 77)
    - Taux de décroché de 92.5 % sur 12 mois (cible >=90)
    - Taux d'appels abandonnés de 0.9% sur 12 mois (cible<5)

INCIDENTS :

- 9955 incidents ouverts par la TMS sur 12 mois :
    - 830 incidents ouverts en moyenne par mois
    - 50% ouverts via le portail ITSM
    - 36% ouverts via le téléphone
    - 3% ouverts via le mail assistance
    - 8% Supervision
    - 2% SOC
- 15630 incidents ouverts et/ou requalifiés/complétés par le centre d'appel (Service Desk) sur 12 mois
    - 1302 incidents en moyenne ouverts et/ou requalifiés/complétés par le centre d'appel chaque mois
- 9917 incidents clos par la TMS sur 12 mois (sur 15330 incidents clos au global)
    - Soit 64% du total des incidents clos
    - 826 incidents résolus et clos en moyenne par mois par la TMS (sur 1 280 incidents clos au global)
    - 6886 incidents clos par le centre d'appel sur 12 mois
        - 69% des incidents clos par la TMS sont clos par le centre d'appel
        - 31% des incidents clos par la TMS sont clos par la proximité
- Résolution au premier contact : 68,6% en moyenne sur 12 mois
- Évolution du taux de résolution au premier contact (pour un objectif à 65%) :



TACHES

Remarque : une tâche est un ordre de travail affecté via l'outil ITSM, à un groupe de réalisation dans le cadre d'une demande de service. Les demandes de service sont répertoriées dans un catalogue de service. Une tâche est ouverte par l'émetteur d'une demande de service à réaliser ; une tâche est clôturée par son réalisateur.

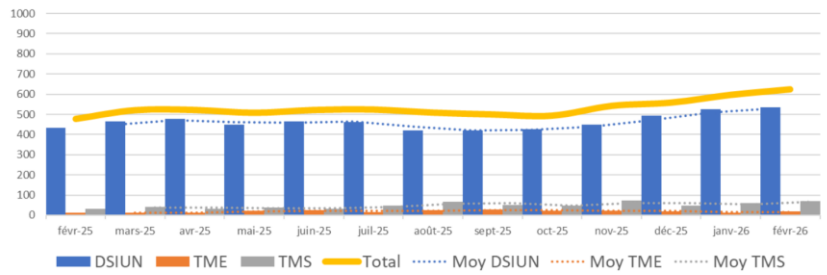
- 4747 tâches ouvertes et assignées à la TMS sur 12 mois (sur un global de 10814 tâches ouvertes)
    - Environ 395 tâches ouvertes pour la TMS par mois
- 4739 tâches réalisées et clôturées par la TMS sur 12 mois (sur 10561 tâches réalisées et clôturées au global)
    - Soit 45% des tâches traitées
    - 395 tâches réalisées et clôturées en moyenne par la TMS par mois sur 12 mois (sur 880 tâches réalisées par mois sur 12 mois au global)
        - 31% des tâches traitées par la TMS sont clôturées par le service desk
        - 69% des tâches traitées par la TMS sont clôturées par la proximité

TME (volumétrie mensuelle) :

- Environ 260 tickets incidents (TCK)
- Environ 100 tickets de demandes de changements (CHN) – CAB
- Sur ces 360 tickets mensuels, on peut estimer qu'il y a :
    - 300 tickets standards
    - 60 tickets complexes

BACKLOGS :

Suivi volume Backlog Incident par groupes													
	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25	janv-26	févr-26
DSIUN	434	466	477	448	466	461	419	421	428	449	493	524	534
TME	13	14	13	23	24	17	25	28	21	22	20	12	20
TMS	32	42	33	38	33	47	66	52	46	72	46	61	70
Total	479	522	523	509	523	525	510	501	495	543	559	597	624



Se reporter aux documents joints de l'annexe « Tickets OCEAN ».

Synthèse / Changements (CHN) :

Nombre de CHN par modèle de changement et par an

Nombre de ID	Année						
Étiquettes de lignes	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Total général
Demande de changement INFRA-Mise en production ou pré-production-7SI-CAB (nor		21	34	29	32	10	126
Demande de changement INFRA-Mise en production-7SI-Urgent-ECAB (urgent)		12	15	4	19	2	52
Demande de changement INFRA-Régularisation (standard)	3	17	9	19	12	11	71
Demande de changement Mise en intégration / recette : tâches envoyées :	10	71	63	37	66	9	256
Demande de changement Mise en production ou pré-production-CAB (nc	13	455	543	512	607	150	2280
Demande de changement Mise en production ou pré-production-INFOCENTRE-DECIS	7	15	13	7	4		46
Demande de changement Mise en production ou pré-production-Urgent-	2	79	104	106	117	44	452
Demande de changement NOUVEAU PROJET DTN - 1ère mise en productic	1	9	1	19	28	1	59
Demande de changement NOUVEAU PROJET DTN - Mise en intégration / recette projet	9	9	52	67	18		155
Demande de changement standardisée, procédurée et maîtrisée : envoi	19	496	430	529	503	110	2087
Total général	**48**	**1176**	**1223**	**1320**	**1458**	**359**	**5584**
CHN "TMES"	34	1030	1077	1147	1227	304	4785

Nombre de CHN par agence et par an

Nombre de ID	Année						
Étiquettes de lignes	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Total général
AEAG - Agence de l'Eau Adour Garonne		52	67	78	108	20	325
AEAP - Agence de l'Eau Artois Picardie	1	80	131	203	199	30	644
AELB - Agence de l'Eau Loire Bretagne	9	243	203	230	297	79	1061
AERM - Agence de l'Eau Rhin Meuse	9	143	224	199	173	48	796
AERMC - Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse	13	385	300	268	242	62	1270
AESN - Agence de l'Eau Seine Normandie	15	218	225	199	222	34	913
LADE - Les Agences de l'Eau	1	55	73	143	217	86	575
Total général	**48**	**1176**	**1223**	**1320**	**1458**	**359**	**5584**

Synthèse / Tickets (TCK) (export OCEAN du 24/03/2026) :

Par année et rôle TMES assigné :

Nombre de Ticket TCK	Année						
Rôle assigné	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026**	**Total général**
N1_TMS_MANAGER	62	89	68	19	15	3	256
N1_TMS_PROXIMITE_AG	317	668	990	871	830	187	3863
N1_TMS_PROXIMITE_AP	251	252	193	196	123	31	1046
N1_TMS_PROXIMITE_LB	198	363	545	407	468	136	2117
N1_TMS_PROXIMITE_RM	239	513	344	251	165	41	1553
N1_TMS_PROXIMITE_RMC	772	913	898	558	476	101	3718
N1_TMS_PROXIMITE_SN	549	879	999	678	524	110	3739
N1_TMS_SD	2581	4926	8519	6904	6455	1545	30930
N1_TMS_Windows		14	57	50	55	27	203
N2_TME	2159	3244	1558	120	151	20	7252
N2_TME_AG			138	310	216	30	694
N2_TME_AP			154	105	67	21	347
N2_TME_DBA			108	343	542	70	1063

Nombre de Ticket TCK	Année						
Rôle assigné	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026**	**Total général**
N2_TME_LADE			91	170	225	46	532
N2_TME_LB			357	456	628	121	1562
N2_TME_RM			109	152	231	37	529
N2_TME_RMC			614	524	332	120	1590
N2_TME_RX			113	392	295	74	874
N2_TME_SN			379	578	515	95	1567
N2_TME_VS			4	20	1		25
N2_TME_WL		1	80	108	119	40	348
N2_TMS_O365		2	436	203	176	56	873
Total général	**7128**	**11864**	**16754**	**13415**	**12609**	**2911**	**64681**

Par année et priorité :

Nombre de Ticket TCK	Année						
Priorité	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026**	**Total général**
Élevée	1229	1359	782	328	200	86	3984
Faible	4055	7426	13123	12529	12016	2744	51893
Moyenne	1844	3079	2849	558	393	81	8804
Total général	**7128**	**11864**	**16754**	**13415**	**12609**	**2911**	**64681**

Ticket standard et ticket complexe :

Côté infrastructures, un ticket complexe est un ticket d'incident ou de demande dont la résolution ou son traitement recouvre une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Cela concerne des configurations/technologies/gestes techniques très spécifiques aux agences de l'eau
- Il n'existe pas de procédure clairement définie ou bien la procédure indiquée est complexe, liée à sa longueur / le nombre d'opérations à exécuter
- La résolution du ticket ou son traitement relève d'opérations techniques liées à des compétences avancées sur l'administration système ou réseau/sécurité (voir tableau en annexe des compétences)
- La résolution du ticket ou son traitement relève d'opérations techniques transverses sur plusieurs briques d'infrastructures rendant de fait son traitement complexe.

La notion de ticket « complexe » ou « standard » est précisé sur le formulaire du ticket dans l'outil ITSM.

Dans le cadre du suivi opérationnel assuré par le SDM « TMS » (§ 7.3.3.5 et & 7.4.3.5), il est demandé de faire une revue régulière des tickets avec le SDM (échantillonnage) pour vérifier que des tickets standards ne sont pas passés en complexe et vice-versa.

En ce qui concerne la criticité :

P = priorité déclinée en P1 = 4h - P2 = 1J (10h) – P3 = 5J (50h). **Ces délais incluent le temps de prise en charge et le temps de résolution.**

U = Urgence

I = Impact

Le calcul de l'attribution porte sur le produit P = U x I selon la matrice suivante :

	Impact ENTREPRISE	Impact SITE	Impact Utilisateur
Urgence CRITIQUE	P1	P1	P1
Urgence MAJEURE	P1	P2	P2
Urgence Mineure	P2	P3	P3

5 Qualité et Méthodes

5.1 Plan d'Assurance Qualité

Il est demandé au titulaire d'apporter son expérience en matière de démarche qualité (ITIL, COBIT, ISO, CMMI…).

L'ensemble des dispositifs permettant de s'assurer de la qualité des services fournis par le titulaire, sera précisé dans un Plan d'Assurance Qualité (PAQ).

Le PAQ prendra en compte les exigences méthodologiques décrites dans le présent CCTP.

Il précisera les modes opératoires de fonctionnement, les modes opérationnels de traitements des demandes de maintenance, le traitement des anomalies et les relations avec l'ensemble des intervenants dans le périmètre du titulaire.

Il sera rédigé par le titulaire pendant la phase d'initialisation – montée en charge, et validé par la DSIUN. Il fera partie intégrante des documents contractuels.

Le PAQ sera revu en cours d'exécution de la prestation en fonction des besoins et notamment des évolutions techniques ou organisationnelles. Les corrections apportées à ce document seront alors validées en Comité de pilotage par les 2 parties dans le cadre d'une nouvelle version du PAQ.

Cependant, les différentes versions du PAQ ne peuvent contredire ou modifier le marché.

Le PAQ a pour but de :

- Donner à la DSIUN l'assurance de la qualité des prestations et services fournis ;
- Fixer les droits, devoirs et responsabilités de la DSIUN et du titulaire en matière de suivi de la qualité ;
- Définir les ressources appropriées pour s'assurer que le service délivré est en adéquation avec les exigences du marché et de la convention de services, visée au § 8 ;
- Décrire le processus de gestion des risques pour l'ensemble de son activité afin de pouvoir suivre un plan d'actions en adéquation dès le démarrage des travaux en mode projet ;
- Informer tous les participants de l'opération, des procédures, méthodes et outils applicables ;
- Donner au responsable de la qualité du titulaire les éléments lui permettant d'organiser son plan d'action en matière de management de la qualité.

5.2 Méthodes et normes de la DSIUN

Le titulaire s'engage à respecter les normes et méthodes (gestion documentaire, architecture, …) préconisées par la DSIUN.

Sauf autorisation expresse de la part de la DSIUN, le titulaire s'engage à n'utiliser que les composants techniques (frameworks) préconisés.

5.3 Contrôles qualité

5.3.1 Contrôles Qualité effectués par le responsable qualité du titulaire

Le responsable qualité du titulaire procédera aux contrôles qualité, en conformité avec les dispositions décrites dans le PAQ.

Les contrôles concernent :

- L’utilisation de méthodes de contrôle (lectures croisées, inspections, revues, audits, …) et d’outils de mesure (indicateurs) ;
- La vérification de l’application des règles et des standards (bonnes pratiques reconnues) ;
- La vérification du niveau des critères qualités obtenus par rapport aux objectifs de qualité définis dans le PAQ au début de la prestation.

5.3.2 Contrôles qualité et audits effectués par la DSIUN

La DSIUN se réserve la possibilité de déclencher des contrôles qualité sur les prestations du titulaire. Ils sont menés par un intervenant DSIUN ou un tiers désigné.

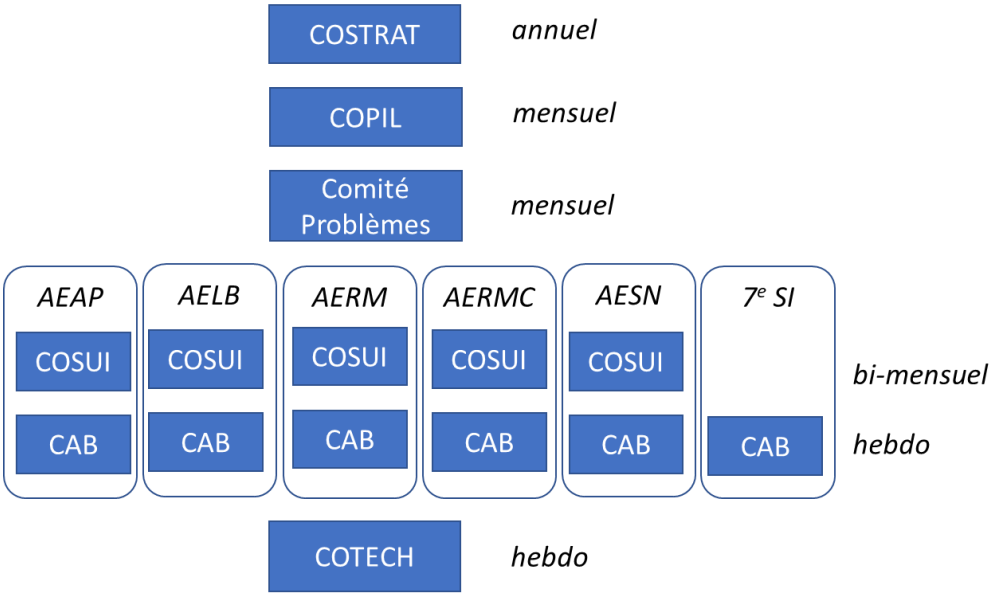
De même, sur demande de la DSIUN et avec un délai de prévenance du titulaire d’1 mois, des audits peuvent être décidés et conduits par un intervenant DSIUN ou un tiers désigné. La DSIUN fournira au titulaire les conclusions de ces audits.

En cas prouvé de manquement à l’application de dispositions contractuelles, le titulaire est alors tenu de fournir un plan d’actions s’attachant à corriger les manquements relevés. Les frais éventuellement engendrés par la levée des manquements relevés à cette occasion sont à la charge du titulaire.

5.3.3 Documentation/Guides

La documentation devra être réalisée conformément aux modèles existants et en cours d’élaboration à la DSIUN, et sera considérée comme livrable à part entière. La DSIUN valide les documents reçus.

6 Instances de gouvernance de la prestation



6.1 Comité stratégique

La mission du comité stratégique comprend :

- La prise en charge des désaccords et alertes remontés par le COPIL ;
- Le bilan des performances depuis le dernier comité stratégique ;
- La mise à jour éventuelle de la convention de service ;
- L'évaluation des axes d'amélioration, issus notamment du plan de progrès, à mettre en œuvre pour l'année à venir.

Le comité stratégique est composé :

- Pour la DSIUN :
  - Du DSIUN
  - Du délégué au Socle Numérique
  - Du chef de service Centre de Service
  - Du chef de service Exploitation
  - Du chef de service Administration, Qualité & Méthodes
- Pour le titulaire :
  - Du responsable commercial de compte
  - Du responsable agence : Directeur d'agence, Directeur de Projet ou Directeur de Mission
  - Du Responsable Opérationnel de Compte (ROC)

Les retours pour remarques sur le compte-rendu doivent se faire dans un délai de dix jours ouvrés par rapport à la date de réception de celui-ci. Au-delà le compte rendu sera considéré comme validé.

Fréquence : Annuelle a minima et plus fréquente si les besoins le justifient

Fonctionnement **:** Réunion en visioconférence de 2h planifiée par le titulaire

Livrables : Le compte rendu du comité stratégique est rédigé par le titulaire et envoyé à l'ensemble des destinataires dans les cinq jours ouvrés qui suivent le comité.

6.2 Comité de pilotage (COPIL)

Le comité de pilotage, unique pour l'ensemble du périmètre TME et TMS, a pour mission notamment :

- De contrôler la qualité des prestations exécutées par le titulaire,
- De décider d'actions d'améliorations, notamment issues du plan de progrès,
- De suivre l'avancement des projets,
- De préconiser des évolutions de périmètre et des services,
- De préparer les orientations et les évolutions des systèmes d'information.

Le comité de pilotage est composé :

- Pour la DSIUN :
    - Du DSIUN
    - Du délégué au Socle Numérique
    - Du chef de service Centre de Service
    - Du chef de service Exploitation
    - Du chef de service Administration, Qualité & Méthodes
    - Du responsable Assurance Qualité
    - Des 6 responsables de sites ou d'un de leur représentant.
- Pour le titulaire :
    - Du responsable commercial de compte
    - Du responsable agence
    - Du ROC
    - Du SDM TME
    - Du SDM TMS.

En amont de chaque COPIL, il est procédé à la préparation des indicateurs, des éléments financiers et de la facturation pour validation par le Comité de Pilotage (liste non exhaustive) :

- Le titulaire fournit à la DSIUN les éléments de facturation,
- La DSIUN et le titulaire statuent sur les éléments de facturation (y compris les pénalités, bonus et/ou malus) en s'appuyant sur :
    - La liste des services rendus sur la période écoulée,
    - Les indicateurs contractuels sur la période écoulée, calculés conjointement entre le titulaire et la DSIUN.

Au cours de ce comité, le titulaire présente une synthèse des événements et une explication des marqueurs de l'actualité du mois écoulé, tant sur le plan qualitatif que quantitatif, et des prévisions pour le mois suivant, le trimestre suivant, ou pour tout événement exceptionnel. Au cours de cette réunion les parties statuent sur le niveau de qualité de service atteint et sur les éventuelles primes (bonus) ou réfactions (malus) applicables en s'appuyant à minima sur les éléments suivants :

- Une analyse du service rendu de la période, qu'il s'agisse des prestations récurrentes ou des prestations ponctuelles,
- Une présentation du tableau de bord des indicateurs prévus dans la convention de service

- Une analyse qualitative et argumentée des tickets (incidents, demandes, changements) de la période écoulée,
- Un calendrier détaillé des activités de la période suivante,
- Un calendrier macroscopique pour les activités à moyen terme,
- Un état des carences et des non-conformités de service,
- Un état de la gestion des actions en matière de qualité et de sécurité,
- Un état du suivi des livrables,
- Un état du suivi des prestations d'appropriation/transférabilité,
- Un état du suivi des chantiers d'amélioration du plan de progrès,
- Un état du volume d'activité par prestation pour l'exploitation,
- Un point sur la gestion de la transférabilité/réversibilité,
- Un état sur les ressources consommées, les bons de commande dans le cadre des prestations en obligation de moyens,
- Les événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants).

L'ordre du jour est construit par les deux parties et est transmis cinq jours ouvrés avant la tenue du Comité par le titulaire (ainsi que les supports et indicateurs d'aide à la décision associés). Le comité de pilotage peut demander la participation de tout intervenant nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour, l'autre partie pouvant s'y opposer pour des raisons de confidentialité.

Il pourra être porté à l'ordre du jour du comité de pilotage, sur demande du titulaire ou de la DSIUN des sujets relatifs à la stratégie du contrat (modification d'annexes, PAQ, synthèse des faits marquants de la période écoulés et prévisions de la période à venir, bilan financier synthétique…)

Fréquence : Mensuelle

Fonctionnement **:** Réunion en visioconférence de 2h planifiée par le titulaire

Livrables : Le compte rendu du comité de pilotage est rédigé par le titulaire et envoyé à l'ensemble des destinataires dans les cinq jours ouvrés qui suivent le comité.

Les retours pour remarques sur le compte-rendu doivent se faire dans un délai de dix jours ouvrés par rapport à la date de réception de celui-ci. Au-delà, le compte rendu sera considéré comme validé.

6.3 Comités de suivi opérationnel (COSUI)

Les COSUI sont organisés par agence avec le responsable de site. Les comités de suivi opérationnel ont pour objectifs :

- D'effectuer un point sur les prestations du présent marché au niveau de chaque agence ;
- De gérer les priorités du périmètre et d'arbitrer si nécessaire ;
- De contrôler l'avancement des travaux et le planning associé ;
- D'analyser le plan de production (suivi détaillé des livrables) ;
- De traiter les problèmes courants.

Le COSUI doit lever les alertes en cas de difficulté importante ou de différend non résolu mais n'a pas le pouvoir de décision quant à la modification des prestations et des clauses du marché.

Chaque comité de suivi est composé :

- Pour la DSIUN :
    - Du superviseur Support du Centre de Service
    - Du Gestionnaire de parc
    - Du chef de service Exploitation
    - Du responsable du site concerné
- Pour le titulaire :
    - Du ROC
    - Du SDM TME
    - Du SDM TMS

L'ordre du jour sera envoyé par le titulaire au moins la veille de la réunion sur la base du relevé de décision de la réunion précédente.

Fréquence : bimensuel

Chaque agence aura un COSUI qui se réunira a minima 1 fois par mois et autant que de besoin en fonction de l'actualité.

En cours d'exécution du présent marché, et au regard de la montée en puissance de l'activité d'exploitation sur le DC57, un COSUI bimensuel sera organisé et dédié au 7e SI (le CAB mensuel relatif à l'approbation des changements impactant le 7e SI sert actuellement de COSUI pour les sujets s'y rapportant).

Fonctionnement **:** Réunion en visioconférence de 1h planifiée par le titulaire

Livrable : Le compte-rendu de séance sera à la charge du titulaire et envoyé à l'ensemble des destinataires dans les 5 jours ouvrés suivant le comité. Il est validé par l'ensemble des participants de la DSIUN.

6.4 Revue des tickets / CAB

L'objectif de la réunion CAB (Change Advisory Board) ou comité des changements consiste à faire la revue des tickets de demandes de changement :

- Lister l'ensemble des tickets disponible dans l'outil d'ITSM (OCEAN)
- Organiser le traitement de ces tickets :
    - Validation du ticket (estimation des risques encourus, GO/NO GO, planification de la date de réalisation, communication à effectuer)
    - Réalisation
    - Clôture

Participants : pilote d'exploitation de l'agence, SDM TME, Responsable de site

Fréquence : hebdomadaire (7 CAB : 1 CAB par agence et 1 CAB pour le 7e SI).

La DSIUN mène actuellement une réflexion en vue de fusionner certains CAB dans le but de réduire le nombre d'instances.

Pour des demandes urgentes (typiquement, correction d'anomalie bloquante dans l'environnement de production), il existe un processus eCAB (emergency CAB) sans nécessité de réunir le comité de changement ; juste une validation est nécessaire ; le délai de traitement est en général à J ou J+1 en fonction des contraintes et de l'urgence.

Fonctionnement **:** Réunion en visioconférence de 30 min planifiée par le titulaire

6.5 Désaccords & alertes

Les désaccords et alertes apparus au niveau des comités de pilotage, non résolus, seront déférés au comité stratégique.

Les désaccords et alertes apparus au niveau des comités de suivi, non résolus, seront déférés au comité de pilotage.

Les désaccords et alertes apparus au niveau de la revue des tickets /CAB, non résolus, seront déférés au comité de suivi.

6.6 Comité des problèmes

Objectifs :

Le comité de problème a pour vocation la revue des potentiels problèmes détectés dans le mois écoulé (incidents majeurs et/ou récurrents) et non déclarés en urgence. Il revoit les sujets en cours. Il est en phase amont du processus de gestion des problèmes.

Fréquence : Mensuelle

Membres :

Les membres permanents sont :

- Problem Manager (animation)
- ROC
- Chef du service Centre de Service
- SDM TMS
- Chef du service Exploitation
- SDM TME

En complément et en fonction de l'ordre du jour, les N3 TME et les pilotes d'exploitation peuvent également participer au comité de problèmes.

Fonctionnement : Réunion en visioconférence de 2h.

Phase1 : Les SDM TMS et TME sont chargés d'exposer les incidents majeurs/significatifs d'une part, et les groupes d'incidents (sans cause connue) nécessitant potentiellement gestion en mode problème.

Phase2 : information sur les problèmes en cours de traitement

Livrables :

Pour que la réunion soit productive, il faut que les « pré-problèmes » soient identifiés au travers d'une grille d'analyse des incidents liés fournie 48h avant la réunion.

Il est attendu une préanalyse portant sur l'incidence des dysfonctionnements (impact/priorité) et sur le diagnostic qui a été opéré par les TM.

Le document préparatoire doit donc être renseigné par le binôme de SDM, sous la supervision du ROC. L'objectif est aussi la mise en commun des informations.

Le ROC prépare le CR de l'instance et, entre deux comités des problèmes, actualise le suivi des actions (simple mail permettant de s'assurer de la bonne prise en charge par les N2/N3 sur les diagnostics qui leur incombe).

6.7 Comité technique (COTECH)

Objectifs :

L'objectif du COTECH est de garantir un niveau de transversalité optimum pour toutes les questions « techniques » et d'intégrations pour les projets gérés par la DSIUN. Dans ce cadre, le COTECH est l'instance de planification des actions techniques au service des projets d'évolution et des projets de transformation.

Fréquence : hebdomadaire

Membres :

Les membres permanents sont :

- Un PMO (animateur de l'instance)
- Le délégué au socle numérique (préside l'instance)
- Le chef de service Exploitation
- Le chef de service Infrastructure et Sécurité
- Le chef de service Centre de Services
- Le chef de service Pôle Technique
- Le SDM TME
- Le ROC

Les membres non permanents peuvent être les N3 TME, les intégrateurs de la DTN, un représentant de la DUN, les chefs de projets ou directeurs de programme.

Fonctionnement : réunion en visioconférence d'1h30

Livrables (à la charge de la DSIUN) :

- Un tableau d'actions validées en séance
- Un relevé de décisions

7 Description des prestations attendues

Points d'attention

1- Bastion d'administration

La très grande majorité des actions techniques effectuées par le titulaire sur les dispositifs devront se faire au travers d'un bastion de sécurité. Le titulaire s'engage à respecter les bonnes pratiques de sécurité établies par les agences, en particulier :

- Application du Tiering model T0, T1 (EXPL/TME), T2 (CEDS/TMS) sur la partie annuaire Active Directory
- Les profils d'habilitations fournis à chacun des intervenants sont adaptés à son périmètre d'intervention : technicien/ingénieur d'exploitation, administrateur système, administrateur réseau, administrateur poste de travail, administrateur O365…
- Tout nouveau dispositif doit être intégré au bastion
- Le titulaire identifie et remonte des écarts significatifs

Tout manquement à ces principes sera sanctionné via les indicateurs de la convention de service de ce marché (Cf. §8 du CCTP).

2- Documentation

Il est attendu du titulaire de :

- Transposer la documentation créée par les experts/le niveau 3 pour la rendre plus opérationnelle/industrielle ;
- Rédiger des documents techniques et opérationnels de référence cadrant les activités relatives aux fonctions d'assistance de proximité, d'exploitation et de supervision ;
- Contrôler l'exactitude des documents opérationnels ;
- Structurer et animer les activités de gestion de la connaissance et de la documentation, en particulier le suivi et le contrôle des versions de documents applicables, et le maintien à jour de la liste des documents opérationnels disponibles.

3- Reporting

En termes de rapportage, les éléments ci-dessous sont, a minima, attendus :

- Recueillir et mesurer les éléments nécessaires à l'élaboration des tableaux de bord, permettant d'apprécier :
    - Les faits marquants, y compris les analyses causales ;
    - Les niveaux de consommation : niveaux actuels effectifs, projections sur différentes échelles temporelles ;
    - L'état des licences ;
    - La qualité de service délivrée et les écarts éventuels par rapport aux niveaux requis au §8 ;
    - Les différents risques ;
- Élaborer, y compris analyser les tendances et identifier les non-conformités avec proposition de mesures correctives le cas échéant ;
- Communication des tableaux de bord.

7.1 Pilotage des prestations

Cette prestation de pilotage est dite essentielle et ne peut être exécutée que par le titulaire (ou un membre du groupement, en cas de groupement). **Elle ne peut, en aucun cas, être sous-traitée.**

7.1.1 Description

Cette prestation couvre l'ensemble des tâches de pilotage de toutes les prestations du marché :

- Préparation et participation aux instances de gouvernance,
- Pilotage des équipes du titulaire, gestion des absences et des backups,
- Pilotage de la transversalité N1-N2-N3,
- Suivi des projets et des prestations,
- Ventilation et suivi des tickets,
- Pilotage du plan de progrès,
- Mise à jour régulière du plan de réversibilité, du PAQ et du PAS
- Organisation des plannings d'interventions, des déplacements en délégations,
- Calcul des indicateurs,
- Rédaction des ordres du jour et des compte rendus de réunion et livrables attendus pour les différentes prestations du marché,
- Production et communication des tableaux de bord relatifs à l'activité, à la qualité de service délivrée, aux risques,…
- Pilotage et surveillance de la tenue à jour permanente de la CMDB et du référentiel documentaire.

7.1.2 Organisation de l'équipe

La DSIUN attache une importance particulière à l'organisation de l'équipe pour le bon déroulement des prestations.

A ce titre, le titulaire s'organise afin :

- D'être en conformité avec les bonnes pratiques ITIL appliquées à la DSIUN, et atteindre les objectifs décrits dans le présent CCTP.
- D'assurer le tuilage des connaissances, les backups sur des rôles clés dans les projets et dans la gestion de l'exploitation et de l'assistance.

L'organisation proposée doit permettre de :

- Maintenir les compétences de l'équipe du titulaire pendant l'exécution du présent marché,
- Garantir la continuité et la qualité des services qui seront fournis,
- Et permettre l'émancipation individuelle de chaque membre de l'équipe.

Un recouvrement est exigé entre le membre sortant et son remplaçant, pour assurer le transfert de compétences et de connaissances. Faute de quoi, les compétences apportées par le(s) nouveau(x) venu(s) seront considérées comme manquantes et pourront motiver une récusation, voire des pénalités (tel que précisé dans le CCAP).

7.1.3 Le ROC et le binôme SDM

L'équipe en place est organisée et pilotée par un binôme de SDM (un SDM TME et un SDM TMS) qui s'appuie sur un ROC.

Outre leur activité globale sur l'ensemble des prestations du marché, chacun est dédié, pour l'un à la TME, pour l'autre à la TMS.

Le SDM en charge du périmètre TME est présent à temps plein sur site. Son interlocuteur principal est le chef du service Exploitation, ainsi que les pilotes d'exploitation de l'équipe.

Le SDM TMS est présent à temps plein sur le site d'Orléans. Ses F principaux sont le chef du service Centre de services, ainsi que les superviseurs support, l'administrateur poste de travail et le Gestionnaire de parc de l'équipe.

Les 2 SDM pourront se « backuper » sur les périodes de congés afin de veiller à la continuité du pilotage et de l'organisation des équipes. Le titulaire pourra proposer une autre organisation pour les périodes de congés.

Le binôme de SDM est tenu d'assurer la transversalité nécessaire à la prise en charge des différents sujets pouvant conduire à solliciter des ressources N1, N2 et N3 du titulaire.

Le ROC est responsable des engagements du titulaire, de l'aspect financier et de l'équipe complète.

Il est l'interlocuteur privilégié de la MOA de la DSIUN des agences de l'eau.

7.1.4 Unité d'œuvre associée – UO 1

Cette prestation récurrente est rémunérée forfaitairement (forfait annuel) et fait l'objet d'un paiement mensuel.

UO 1	**Pilotage annuel**

7.1.5 Profil attendu : exigences minimales de compétences

- Diplôme bac +5
- Maîtrise des fondamentaux ITIL, certification ITIL v3 a minima et/ou eSCM-SP
- Minimum 7 ans d'expérience en informatique et dans des fonctions similaires
- Capacités à mobiliser, coordonner et gérer des équipes techniques
- Capacités de gestion des risques, des plannings et des budgets
- Sens relationnel, du service et de la relation client
- Force de proposition pour l'amélioration continue de la qualité de service et du marché
- Rigueur et organisation
- Adaptabilité et flexibilité.

7.2 Phase d'initialisation

La prestation d'initialisation est un élément essentiel de ce marché et devra faire l'objet d'une attention particulière. Elle consiste à réaliser la prise de connaissances de l'ensemble du périmètre, la mise en place des moyens (équipe de pilotage, équipes technique, outils…) et la montée en compétences du titulaire entrant. Elle permettra ainsi de réaliser la transmission de l'ensemble des livrables entre le titulaire entrant et le titulaire sortant.

7.2.1 Description de la prestation

La phase d'initialisation d'une durée de **4 mois,** extensible à 6 mois maximum, correspond à une prise de connaissance du périmètre TME et TMS de la part du nouveau titulaire.

A noter : la prolongation de la période d'initialisation ne pourra se faire que sur décision de la DSIUN.

Durant cette phase, les équipes du titulaire devront se rendre dans les locaux de la DSIUN afin d'accélérer et faciliter la transmission des connaissances (frais de déplacement et d'hébergement à la charge du titulaire).

La réalisation des prestations de cette phase débutera à la date fixée dans le bon de commande correspondant.

Pendant la phase d'initialisation et de montée en charge le titulaire entrant met progressivement en place les éléments permettant de réaliser la prestation.

La DSIUN mettra à disposition du titulaire le plan de réversibilité établi par le titulaire sortant.

Les objectifs de cette phase sont les suivants :

- Acquérir les connaissances auprès des différentes équipes en place pour assurer les niveaux de service et d'engagement décrits dans le CCTP ;
- Finaliser le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) qui constituera le référentiel des procédures, des normes, des exigences et des métriques de la prestation ;
- Former l'équipe à l'environnement technique et aux applications ;
- Mettre en place les procédures et les outils de pilotage définis dans le PAQ ;
- Définir un plan de transfert de compétences qui devra en particulier faire apparaître le planning hebdomadaire et la charge des ressources respectives nécessaires (DSIUN, titulaire entrant et/ou titulaire sortant) ainsi que les compétences requises pour acquérir le niveau de connaissance qu'il estime nécessaire pour assurer l'exécution des prestations telle que demandées dans le présent CCTP ;
- Produire la version 1 du plan de progrès.

Pour cette phase d'initialisation, le titulaire entrant missionnera une équipe pilotée par un chef de projet. L'organisation d'un événement type « séminaire de team-building » par le titulaire entrant avec les équipes opérationnelles du titulaire sortant et la DSIUN sera bienvenue pour lancer la phase d'initialisation.

3 sous-phases sont distinguées au cours de la phase d'initialisation :

- Phase de prise de connaissance : présentations générales thématiques (par sujet ou technologie, voir en annexe la liste prédéfinie des différentes présentations prévues)
- Phase de production partagée : le titulaire sortant agit sur les incidents /demandes / changements, le titulaire entrant observe
- Phase de production sous contrôle : le titulaire entrant agit, le titulaire sortant vérifie et aide le titulaire entrant à traiter les incidents / demandes / changements. Le backlog de tickets est transféré au titulaire entrant.

La phase initiale de prise de connaissance s'exécutera en présentiel sur le site de Courbevoie entre les équipes du titulaire et celles du sortant ainsi que les membres du service exploitation de la DSIUN.

La phase initiale de prise de connaissance s'exécutera en présentiel sur chacun des sites accueillant respectivement des équipes de proximité et l'équipe du Service Desk, entre les équipes du titulaire et celles du sortant, ainsi que les membres du service Centre de services de la DSIUN.

Les phases suivantes (production partagée, production sous contrôle) pour l'exploitation pourront se faire en mode visioconférence avec enregistrement au besoin.

Les phase suivantes (production partagée, production sous contrôle) pour le centre de service (équipes de proximité et Service Desk) se feront en présentiel sur chacun des sites.

Les attendus du titulaire entrant :

- Présentation des équipes du titulaire
- Proposition de gouvernance de la phase (comitologie et indicateurs)
- Analyse des risques
- Identification des prérequis attendus de la DSIUN et du titulaire sortant
- Planification des ateliers de prise en charge (contexte, applications en maintenance évolutive, processus, outils ITSM, de sauvegardes et de supervision, infrastructures, sécurité et habilitations, SLA et calcul des indicateurs)
- RACI pour les transferts de connaissances (DSIUN, titulaires sortant et entrant)
- Proposition du plan d'accompagnement au changement

En fonction du plan de charge durant cette période, le nouvel entrant pourra effectuer quelques prestations sous contrôle du sortant.

Rappel : au terme de la phase d'initialisation, le RUN comprend à son début une période probatoire de 3 mois pendant laquelle la mise en application de la Convention de Services s'effectue progressivement, sans application du dispositif de « bonus-malus » (Cf. §8 de ce document).

7.2.2 Périmètres des responsabilités

- DSIUN :

  La DSIUN continuera de garder la responsabilité du service rendu :

  - Mise en place du marché et formalisation des objectifs
  - Partage des engagements du marché
  - Définition et attribution des moyens nécessaires aux activités

- Titulaire sortant :

  Durant la phase d'initialisation, l'ensemble des prestations relève de la responsabilité du titulaire sortant jusqu'au dernier jour inclus de cette phase.

- Titulaire entrant :

  Le titulaire entrant a pour responsabilité la mise en œuvre de l'équipe projet en charge du recouvrement ainsi que de la livraison exhaustive des attendus selon le planning défini dans le chapitre « validation de la phase d'initialisation ».

7.2.3 Validation de la phase d'initialisation (livrables attendus)

La validation par la DSIUN de la phase d'initialisation reposera sur la présentation de la **version 1** :

- du **PAQ** (la version 0 étant présentée dans l'offre du titulaire) reprenant a minima :
  - le plan de transition (Démarche, comitologie, indicateurs de suivi, planification des chantiers et d'ateliers planning de remise des livrables de la phase d'initialisation…),
  - toutes les annexes adaptatives (Dossier d'analyse de l'existant technique et fonctionnel avec cartographie, écart et risques, plan de recette technique, plan de recette documentaire, plan de recette Facturation, plan de recette Reporting, plan de recette Outils ITSM, plan de recette Outils techniques et plan de sécurité opérationnelle) dans une version de travail qui permet d'initier les travaux en atelier,
  - les méthodes et outils proposés à mettre en place par le titulaire pour assurer le suivi et le pilotage de toutes les activités dont il a la charge,
  - le PAQ en version finalisée à valider par la DSIUN en partant de la v0 fournie dans l'offre (elle-même établie à partir du modèle de la DSIUN annexé) ;

- de la **Convention de Service** mise au point avec le titulaire sur la base des prescriptions du chapitre 8 du présent CCTP et des propositions présentées dans l'offre du titulaire ;
- du **Plan de progrès** (à partir de la v0 fournie dans l'offre)
- du **Plan d'Assurance Sécurité (PAS)**, en partant de la v0 fournie dans l'offre ;
- du **Plan de réversibilité**, en partant de la v0 fournie dans l'offre ;

7.2.4 Unité d'œuvre associée – UO 2

Cette unité d'œuvre fera l'objet d'un bon de commande précisant la date de début de cette phase d'initialisation qui regroupera l'ensemble des activités, prestations et livrables définis dans le présent § 7.2.

Si des compléments devaient être demandés au titulaire entrant, mise en œuvre de nouveaux outils par exemple, ces compléments feront l'objet d'un planning conjointement validé et passeront par des commandes spécifiques (au moyen des unités d'œuvre décrites au § 7.11).

UO 2a	**Phase d'initialisation – 4 mois**
UO 2b	**Phase d'initialisation – 1 mois supplémentaire**

7.3 Centre d'assistance (Helpdesk et support centralisé)

Le centre de service et d'assistance, situé à Orléans, est le point d'entrée unique pour tout incident et toute demande de service des utilisateurs des agences de l'eau, de leurs missions ou délégations, décrits au chapitre 3.2 du présent document.

Le support porte sur les périmètres applicatifs et techniques décrits au chapitre 3 du présent document. Plus précisément :

- Poste de travail : fixe, portable, tablettes, tous OS (Microsoft, Mac,…)
- Imprimantes réseau, copieur d'étage (MFP)
- Smartphones et Fairphones (Android et IOS)
- Tous types de logiciels bureautiques
- Navigateurs internet : Mozilla, Edge, Chrome, Safari…
- Messagerie (Outlook365, …) : gestion de boites à lettres, boites à lettres partagées, listes de diffusion, archivages en ligne, …
- TEAMS et espace de stockage Sharepoint : gestion des équipes (création, nommage), attribution des droits
- Sites Sharepoint : gestion des droits d'accès, restauration de fichiers
- Annuaires (AD, ENTRA) : gestion de comptes et de groupes de sécurité en application des doctrines internes (Administration AD et ENTRA hors périmètre)
- Equipements multimédia (matériel de visioconférence, tableaux blanc intéractif, vidéoprojecteurs…)
- Installation d'applications et de logiciels sur postes de travail (sur procédure et/ou depuis le Centre logiciels MECM)
- Gestion des accès, droits et habilitations sur applications et arborescence bureautiques.

7.3.1 Canal de contact ou centre d'appels

En cas d'incident ou pour une demande d'assistance ou de service, les utilisateurs peuvent solliciter le support du centre d'assistance par téléphone (0800 711 900 ou depuis l'interne au 8008), par courriel (assistance.dsiun@lesagencedeleau.eu) ou par la création d'un ticket dans l'outil ITSM (OCEAN).

Chaque sollicitation conduit à la création et à la qualification d'un ticket dans l'outil ITSM.

7.3.2 Horaires, localisation et contraintes

Le centre d'assistance est ouvert dès lors qu'une des six agences est ouverte. L'activité est alors assurée sur le site d'Orléans ou ponctuellement en télétravail (jours de fermeture de l'agence d'Orléans par exemple).

Le centre d'assistance est ouvert du lundi au vendredi.

Le support téléphonique (0800 711 900 ou 8008) est ouvert de de 8h à 18h, du lundi au vendredi (hors jours fériés).

Étagement des heures de renforcement des prestations hotline :

- 1ère(s) arrivée(s) : 8h00
- 1er renforcement : 8h30
- 2ème renforcement : 9h00
- 3ème renforcement : 10h00

Étagement des pauses-déjeuners de sorte à toujours assurer une présence au centre d'assistance.

Langue : Français (niveau C1 du CECRL).

7.3.3 Attendus de la prestation

L'ensemble des incidents et demandes « procédurés » font l'objet d'une qualification et résolution sur application respectivement de masques et de procédures.

D'une part la qualification des tickets et des demandes, et d'autre part leur résolution, doivent permettre d'assurer une traçabilité claire et capitalisable dans l'outil ITSM et dans la base de connaissance (renseignement du ticket et documentation associée).

L'ensemble des incidents et demandes « non procédurés » font l'objet d'une qualification et escalade au groupe support approprié pour récupérer la procédure, l'enrichir si nécessaire et le référencer afin d'effectuer les gestes.

Rappel : Dans le cas de traitement d'incidents ou de demandes dont la responsabilité incombe à un tiers (éditeur, intégrateur, mainteneur, prestataire intervenant sur un périmètre d'expertise spécifique type TOIP, réseau, sécurité), il est attendu du titulaire qu'il ouvre un ticket (saisie dans le portail du prestataire quand existant en reportant la priorité du ticket père Ocean) et qu'il en effectue le suivi : relance si nécessaire et clôture, escalade auprès de la DSIUN au besoin.

7.3.3.1 Centre d'appels (Point de contact unique)

- Accueil et qualification
  - Accueil des appels téléphoniques entrants / rappel des utilisateurs / prise de rendez-vous
  - Accueil des mails entrants (boite assistance dédiée), réponses et suivi des mails
  - Saisie de tickets dans l'outil ITSM
  - Saisie de demandes de service dans l'outil ITSM
  - Suivi permanent de l'encours des tickets et de demandes de service, alertes, relances, tickets sédentaires
  - Qualification, requalification, complétion de tickets et demandes de service – Application de masques selon domaines
  - Identification du demandeur
  - Qualification de la nature du ticket (incident, requête utilisateur ou assistance)
  - Affectation du ticket, escalade
  - Information en retour des utilisateurs
- Résolution directe
  - Qualification de la solution/résolution dans le ticket
  - Communication avec l'utilisateur
- Contrôle et clôture :

- Vérification de la qualité de renseignement des fiches d'intervention
- Enquête au fil de l'eau
- Clôture administrative avec l'utilisateur

- Autres activités récurrentes :
  - Vérification des matériels et localisations des utilisateurs appelant, et mise à jour de l'inventaire dans l'outil ITSM le cas échéant
  - L'équipe TMS du titulaire est responsable de la mise à jour et de la bonne tenue de l'inventaire physique et de l'inventaire logique des matériels bureautiques dans l'outil ITSM (postes de travail, écrans, stations d'accueil, matériels de visioconférence, …)
  - Gestion des habilitations, accès, droits applicatifs et bureautiques
  - Application et respect des consignes de sécurité
  - Rédaction et diffusion de communication relatives aux arrêts de services programmés ou exceptionnels.

7.3.3.2 Assistance et support

- Traitement des incidents
  - Résolution de tickets de premier niveau en application des procédures
  - Application, suivi et mise à jour des procédures établies dans la base de connaissance
  - Rédaction de la documentation afférente aux procédures manquantes
  - Toute action d'assistance, dépannage, information sur l'écosystème utilisateur (poste de travail, tablettes panel applicatif, solutions d'impression, solutions téléphoniques fixes et portables, solutions de visioconférences)
  - Prise de main à distance via l'outil de remote de la DSIUN
  - Catégorisation, support initial et complétion du ticket (domaine technique, cause a priori, description…) - Application de masques selon domaines
  - Escalade des incidents auprès des groupes support / Gestion des niveaux d'escalade, en conformité avec la matrice RACI et la matrice de routage, et en conformité avec les procédures établies
- Traitement des demandes de services
  - Réalisation de demandes de services en application des procédures
  - Résolution à distance des demandes
  - Application, suivi et mise à jour des procédures établies dans la base de connaissance
  - Rédaction de la documentation afférente aux procédures manquantes
  - Classification, contrôle et renseignement du ticket (informations de configurations…)
  - Création et routage des demandes de services auprès des groupes support / Gestion des niveaux d'escalade, en conformité avec la matrice RACI et la matrice de routage, et en conformité avec les procédures établies
  - Transmission des demandes utilisateur non standard vers le groupe support adéquat

7.3.3.3 Communication aux agents et à la DSIUN

La DSIUN porte une attention forte à l'information donnée aux utilisateurs.

La DSIUN est en charge des envois de communications (alerte, information, fin d'alerte) aux utilisateurs. Il s'agit de prévenir les agents concernés de l'indisponibilité de services, lors de pannes impactantes, incidents ou arrêts de services programmés.

Une boite générique est prévue à cet effet (centredeservicedsiun@lesagencesdeleau.eu).

En revanche l'équipe TMS du centre d'assistance du titulaire est responsable de la qualification et de la publication de messages d'alertes dans l'outil de gestion des appels téléphoniques du centre d'appels (messages informatifs de dissuasion). Le chef de service et/ou les superviseurs DSIUN du centre de service seront informés du contenu et de la publication du message.

L'équipe TMS du titulaire est responsable du retrait du message à la fin des évènements après feu vert du chef de service et/ou des superviseurs DSIUN du centre de service.

Enfin, l'équipe TMS est chargée de consigner dans les mains courantes Teams des différents SI (SI locaux et 7e SI) les incidents impactant un nombre important d'utilisateurs.

7.3.3.4 Suivi et coordination

- Suivi des Tickets en cours sauf ceux sur lesquels le titulaire effectue uniquement la prise d'appel :
  - Gestion des délais et des alertes associées
  - Suivi et coordination des groupes supports internes au titulaire et internes à la DSIUN ou externes (titulaires tiers)
  - NB : pour les tickets gérés par le centre d'assistance ce suivi doit être actif, c'est-à-dire non limité à l'envoi d'un message en automatique, et inclut si nécessaire la relance régulière des groupes support
- Information retour des utilisateurs (rappel), sur l'avancement de la résolution ou du traitement des services
  NB : le dépassement du niveau de service attendu doit obligatoirement déclencher une information vers l'utilisateur précisant notamment la raison du retard et une estimation du délai de traitement ou de résolution
- Escalade hiérarchique des tickets selon les principes et procédures applicables / Gestion des niveaux d'escalade, en conformité avec la matrice RACI et la matrice de routage, et en conformité avec les procédures établies
- Clôture des tickets.

7.3.3.5 Suivi opérationnel

Le suivi opérationnel de l'activité des intervenants du centre d'assistance est assuré par le SDM « TMS ».

Le SDM « TMS » est responsable de :

- La gestion des tableaux de bord opérationnels fournis quotidiennement :
  - Recueil et mesure des éléments nécessaires à l'élaboration des tableaux de bord (indicateurs contractuels, mesures issues de l'outil de réception, gestion et distribution des appels téléphoniques, de l'outil d'ITSM…)
  - Élaboration et communication des informations de pilotage (tableaux de bord, non conformités, analyse causale…),
- La participation aux réunions de suivi opérationnel et rédaction du compte-rendu,
- L'audit de tickets complexes, sous le contrôle de la DSIUN.
- La bonne tenue des stocks et la mise à jour de l'inventaire physique et de l'inventaire logique des matériels bureautiques dans l'outil ITSM (postes de travail, écrans, stations d'accueil, matériels de visioconférence, …).

7.3.3.6 Conseil

- Préconisations d'évolutions pour améliorer l'organisation, les processus et les moyens en gestion des Incidents et gestion des demandes utilisateur
- Identification des actions à mener vers les utilisateurs et proposition d'améliorations le cas échéant.

7.3.3.7 Capitalisation

- Conception, normalisation et maintien à jour des documents opérationnels (procédures, consignes)
- Rapprochement des incidents déclarés avec la base de connaissances

- Alimentation de la base de connaissances dans l'outil ITSM et dans le référentiel documentaire de la DSIUN (ajout, mise à jour, retrait des informations obsolètes) après validation des propositions par la DSIUN lors des instances opérationnelles / Création de documents et procédures pour les éléments nouveaux à consigner dans la base de connaissance.
- Suivi de l'alimentation régulière de la base de connaissances et du référentiel documentaire, contrôle de la qualité, de la fraîcheur, de la pertinence et de la cohérence des informations.

7.3.3.8 Participation à la gestion des problèmes

- Analyse de la base des incidents à froid et détection des problèmes
- Remontée des sujets majeurs et/ou récurrents au SDM
- Selon le périmètre impacté : prise en charges des investigations et contribution aux résolutions de problèmes et éventuelles instances associées
- Enregistrement des solutions de contournements dans l'outil ITSM et contribution à la connaissance des erreurs connues (une fois la cause du problème identifiée).

7.3.3.9 Participation aux opérations de masse du centre de service

Lors d'opérations de masse organisées et prises en charge par le centre de service (rotation de parc, déménagement, mise à jour d'inventaire, mises à jour de parc, tout projet nécessitant la tenue d'un rendez-vous avec l'utilisateur, …), le Centre d'appel est mis à contribution pour :

- Appeler, rappeler les agents non-inscrits, non signalés
- Convenir de rendez-vous avec ces derniers selon contexte et calendrier
- Suivre la prise et la tenue des rendez-vous et tenir à jour les calendriers.
- Prendre en charge des actions à distance sur les postes de travail des utilisateurs

7.3.3.10 Administration de l'outil ITSM

L'administration de l'outil est à la charge de la DSIUN (worflows, droits et habilitations, référentiels).

L'exploitation de l'outil est assurée par l'équipe TME du titulaire et le service Exploitation (disponibilité, arrêts/relances des services, sauvegarde, supervision).

La gestion, le suivi et la maj des tickets incidents, des demandes de services, des changements est assurée conjointement par la TMS, la TME et la DSIUN (selon sujets, criticité et matrice de routage et d'escalade).

La gestion de l'inventaire et le maintien/la mise à jour des comptes OCEAN (données identité, localisation, entités) est assurée par la TMS et le centre de service au gré des mouvements et déplacements de personnels.

La gestion des comptes d'accès et des privilèges dans OCEAN est assurée par l'administrateur ITSM de la DSIUN.

7.3.4 Contraintes et points particuliers

7.3.4.1 Importation des sollicitations par messagerie

Les sollicitations nouvelles et signalement nouveaux, soumis par messagerie, sont envoyés par les utilisateurs à l'adresse mail dédiée à l'assistance « assistance.dsiun@lesagencesdeleau.eu ». Ils sont pris en charge par le centre d'assistance et font l'objet d'une création de ticket dans l'outil ITSM.

Les sollicitations relatives à des tickets existants, soumises par mail directement à l'adresse de l'outil ITSM « ocean@lesagencesdeleau.eu » sont automatiquement incorporées dans les tickets concernés dans l'outil ITSM de la DSIUN. Le titulaire traite alors ces sollicitations directement au sein de l'outil ITSM.

7.3.4.2 Relance et respect des délais de résolution et de traitement

Lorsqu'un ticket atteint une durée de vie de 80% de son délai de résolution ou de traitement sans avoir été clôturé, le titulaire effectue la relance téléphonique du groupe de support en charge de ce ticket.

7.3.4.3 Escalade des tickets aux groupes de support internes ou externes

Le titulaire dispose d'une matrice de routage et d'escalade des tickets selon les sujets concernés.

La matrice de routage est maintenue à jour par le titulaire.

Le transfert ou l'escalade doit toujours s'accompagner d'un mail émis depuis l'outil ITSM et de fait rattaché au ticket.

Pour les tickets de priorité élevée (incident bloquant et demandes prioritaires), le niveau 1 doit contacter par téléphone le groupe de support auquel il escalade le ticket afin de s'assurer de la prise en charge du ticket et rappeler au groupe destinataire le niveau de service attaché à cette priorité.

A minima, un mail est envoyé au groupe support escaladé, depuis l'outil ITSM et rattaché au ticket concerné.

7.3.4.4 Comptabilisation des tickets

La règle de comptabilisation est d'un ticket par sollicitation et par bénéficiaire.

La comptabilisation des actes relatifs aux demandes de services se fait par comptabilisation des tâches générées par les demandes

Dans le cas d'une demande groupée concernant plusieurs bénéficiaires, autant de demandes que de bénéficiaires sont créées et comptabilisées.

Dans le cas d'un nombre important d'appels utilisateurs à la suite d'un incident majeur, les tickets seront enregistrés selon l'approche des incidents pères et des incidents fils. L'ensemble des tickets sur un même événement sera rattaché à un ticket « père ».

7.3.5 Unité d'œuvre associée – UO 3

UO 3	**Création, suivi, gestion, escalade et clôture en moyenne de 200 tickets (incidents + demandes) mensuels, assurés par un technicien (N1) au centre d'assistance d'Orléans**

7.3.6 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

Tout appel, quel que soit l'utilisateur, est obligatoirement enregistré au sein d'un ticket.

Le titulaire est responsable du suivi du ticket de bout en bout, quelle que soit la typologie du ticket et le groupe de résolution associé.

Les niveaux de service et leurs engagements sont décrits au chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.3.7 Profil attendu – exigences minimales

- BAC+2 – Technicien informatique
- Minimum 3 ans d'expérience dans le domaine
- Posture et attitude compatibles avec les activités d'un centre de service (goût pour le contact avec les utilisateurs, par téléphone, par mails, politesse, capacité à accompagner, à expliquer, à vulgariser et à écouter)
- Sens du service, du conseil et de l'accueil
- Proactif, sens de l'initiative

- A l'aise à l'oral comme à l'écrit
- Maîtrise des techniques d'un centre d'appel et de l'usage du téléphone.

7.4 Assistance de proximité des utilisateurs

Les équipes de proximités sont présentes sur chaque siège de chacune des 6 agences de l'eau décrits au chapitre 3.2 du présent document.

Les intervenants de proximité s'inscrivent en relais de l'équipe du centre d'assistance pour tout ce qui ne peut être résolu ou réalisé en ligne.

Le support de proximité intervient sur les périmètres applicatifs et techniques décrits au chapitre 3 du présent document.

Plus précisément :

- Poste de travail : fixe, portable, tablettes, tous OS (MS, Mac, CITRIX…)
- Imprimantes réseau, copieur d'étage (MFP)
- Smartphones et Fairphones (Android et IOS)
- Tous types de logiciels bureautiques
- Navigateurs internet : Mozilla, Edge, Chrome, Safari…
- Messagerie (Outlook365, …) : gestion de boites à lettres, boites à lettres partagées, listes de diffusion, archivages en ligne, …
- TEAMS et espace de stockage Sharepoint : gestion des équipes (création, nommage), attribution des droits
- Sites Sharepoint : gestion des droits d'accès, restauration de fichiers
- Annuaires (AD, ENTRA) : gestion de comptes et de groupes de sécurité en application des doctrines internes (Administration AD et ENTRA hors périmètre)
- Equipements multimédia (matériel de visioconférence, tableaux blancs interactifs, vidéoprojecteurs…)
- Installation d'applications et de logiciels sur postes de travail (sur procédure et/ou depuis le Centre logiciels MECM)
- Inscription de smartphones sur le MDM (Intune)
- Installation et accompagnement à l'installation d'applications sur smartphones
- IMAC
- Gestion des accès, droits et habilitations sur applications et arborescence bureautiques
- L'équipe TMS du titulaire est responsable de la mise à jour et de la bonne tenue de l'inventaire physique et de l'inventaire logique des matériels bureautiques dans l'outil ITSM (postes de travail, écrans, stations d'accueil, matériels de visioconférence, …)
- Identification, analyse, tests et suivi des matériels défectueux (orientation vers réparation, rebut, remise en circuit)

7.4.1 Canal de contact des équipes de proximité

En cas d'incident ou pour une demande, les utilisateurs sollicitent le centre d'appel du centre d'assistance par téléphone (0800 711 900 ou depuis l'interne au 8008), par courriel (assistance.dsiun@lesagencedeleau.eu) ou par la création d'un ticket dans l'outil ITSM (OCEAN).

Chaque sollicitation conduit à la création et à la qualification d'un ticket ou d'une demande dans l'outil ITSM.

Quand le support ne parvient pas à résoudre un ticket en ligne ou à réaliser une demande en ligne, le ticket ou la demande est transféré aux intervenants de proximité.

Il est demandé aux utilisateurs de ne pas solliciter les intervenants de proximité en direct.

7.4.2 Horaires, localisation et contraintes

Table des horaires de présence en fonction des effectifs :

Effectif	Ressource 1	Ressource 2	Ressource 3
1 technicien	8h30 – 12h / 13h30-17h		
2 techniciens	8h – 16h	10h – 18h	
3 techniciens	8h – 16h	9h – 17h	10h – 18h

Un backup de chaque intervenant de proximité est assuré pendant les périodes de congés, par une ressource formée au contexte d'exécution du marché.

Étagement des pauses déjeuner de sorte à toujours assurer la présence d'un intervenant de proximité pour les sites disposant de 2 ou 3 ressources.

La prestation de proximité est réalisée obligatoirement en présentiel sur chacun des sièges des 6 agences de l'eau.

Langue : Français (niveau C1 du CECRL).

7.4.3 Attendus de la prestation

L'ensemble des incidents et demandes « procédurés » font l'objet d'une qualification et résolution sur application respectivement de masques et de procédures.

D'une part la qualification des tickets et des demandes, et d'autre part leur résolution, doivent permettre d'assurer une traçabilité claire et capitalisable dans l'outil ITSM et dans la base de connaissance (renseignement du ticket et documentation associée).

L'ensemble des incidents et demandes « non procédurés » font l'objet d'une qualification et escalade au groupe support approprié pour récupérer la procédure, l'enrichir si nécessaire et le référencer afin d'effectuer les gestes.

7.4.3.1 Activité de proximité

La prestation de proximité implique des interventions en local, sur chacun des sites distants ; ainsi que ponctuellement en renfort des ressources d'exploitation, pour des interventions planifiées, sous la responsabilité de l'exploitation (DSIUN/EXPL & TME).

Parmi ces prestations :

- Accueil et qualification :
  - Saisie de tickets dans l'outil ITSM
  - Saisie de demandes de service dans l'outil ITSM
  - Suivi permanent de l'encours des tickets et de demandes de service, alertes, relances, tickets sédentaires
  - Qualification, requalification, complétion de tickets et demandes de service – Application de masques selon domaines
  - Identification du demandeur
  - Qualification de la nature du ticket (incident, requête utilisateur ou assistance)
  - Affectation du ticket
  - Information en retour des utilisateurs
- Contrôle et clôture :
  - Vérification de la qualité de renseignement des fiches d'intervention
  - Enquête au fil de l'eau
  - Clôture administrative avec l'utilisateur

- Autres activités récurrentes :
    - Vérification des matériels des utilisateurs sollicitant la proximité, et mise à jour de l'inventaire dans l'outil ITSM le cas échéant
    - Tenue des stocks et de l'inventaire physique des matériels
    - Gestion, analyse, tests et suivi des matériels défectueux (orientation vers réparation, rebut, remise en circuit)
    - Gestion des habilitations, accès, droits applicatifs et bureautiques
    - Application et respect des consignes de sécurité
    - Externalisation des bandes de sauvegarde
    - Préparation des postes de travail
        - Descente de master dans le cadre d'attribution de postes
        - Blanchiment de postes avec logiciel BLANCCO, pour les postes à sortir du parc (dans la perspective de mise au rebut)
    - Rédaction de la documentation afférente aux procédures manquantes

7.4.3.2 Assistance et support de proximité

- Traitement des incidents
    - Résolution de tickets de premier niveau en application des procédures
    - Application, suivi et mise à jour des procédures établies dans la base de connaissance
    - Rédaction de la documentation afférente aux procédures manquantes
    - Toute action d'assistance, dépannage, information sur l'écosystème utilisateur (poste de travail, tablettes panel applicatif, solutions d'impression, solutions téléphoniques fixes et portables, solutions de visioconférences)
    - Prise de main à distance via l'outil de remote de la DSIUN
    - Catégorisation, support initial et complétion du ticket (domaine technique, cause a priori, description…) - Application de masques selon domaines
    - Escalade des incidents auprès des groupes support / Gestion des niveaux d'escalade, en conformité avec la matrice RACI et la matrice de routage, et en conformité avec les procédures établies
    - Assistance et support direct auprès des utilisateurs.
- Traitement des demandes de services
    - Réalisation de demandes de services en application des procédures
    - Réalisation des demandes à distance, ou auprès des utilisateurs
    - Actes d'IMAC et gestion de la prise de rendez-vous avec les utilisateurs
    - Assistance à la mise en route de matériels pour visioconférences
    - Application, suivi et mise à jour des procédures établies dans la base de connaissance
    - Rédaction de la documentation afférente aux procédures manquantes
    - Classification, contrôle et renseignement du ticket (informations de configurations…)
    - Création et routage des demandes de services auprès des groupes support / Gestion des niveaux d'escalade, en conformité avec la matrice RACI et la matrice de routage, et en conformité avec les procédures établies
    - Transmission des demandes utilisateur non standard vers le groupe support adéquat.

7.4.3.3 Hand & Eyes

Les intervenants de proximité sont amenés à réaliser, sur site, des actes pilotés à distance par les N3 TME, le service Exploitation ou le service Infrastructures et Sécurité.

Ces interventions sont planifiées et réalisées sous la responsabilité des N3 TME, du service Exploitation ou du service Infrastructures et Sécurité.

7.4.3.4 Suivi et coordination

- Suivi des Tickets en cours sauf ceux sur lesquels le titulaire effectue uniquement la prise d'appel :

- Gestion des délais et des alertes associées
- Suivi et coordination des groupes supports internes au titulaire et internes à la DSIUN ou externes (titulaires tiers)
    - NB : pour les tickets gérés par le centre d'assistance ce suivi doit être actif, c'est-à-dire non limité à l'envoi d'un message en automatique, et inclut si nécessaire la relance régulière des groupes support
- Information retour des utilisateurs (rappel), sur l'avancement de la résolution ou du traitement des services

  NB : le dépassement du niveau de service attendu doit obligatoirement déclencher une information vers l'utilisateur précisant notamment la raison du retard et une estimation du délai de traitement ou de résolution

- Escalade hiérarchique des tickets selon les principes et procédures applicables / Gestion des niveaux d'escalade, en conformité avec la matrice RACI et la matrice de routage, et en conformité avec les procédures établies
- Clôture des tickets.

7.4.3.5 Suivi opérationnel

Le suivi opérationnel de l'activité des intervenants est assuré par le SDM « TMS ».

Le SDM « TMS » est responsable de :

- La gestion des tableaux de bord opérationnels fournis quotidiennement :
    - Recueil et mesure des éléments nécessaires à l'élaboration des tableaux de bord (indicateurs contractuels, mesures issues de l'outil de réception, gestion et distribution des appels téléphoniques, de l'outil d'ITSM…)
    - Élaboration et communication des informations de pilotage (tableaux de bord, non conformités, analyse causale…),
- La participation aux réunions de suivi opérationnel et rédaction du compte-rendu,
- L'audit de tickets complexes, sous le contrôle de la DSIUN.

7.4.3.6 Conseil

- Préconisations d'évolutions pour améliorer l'organisation, les processus et les moyens en gestion des Incidents et gestion des demandes utilisateur
- Identification des actions à mener vers les utilisateurs et proposition d'améliorations le cas échéant

7.4.3.7 Capitalisation

- Conception, normalisation et maintien à jour des documents opérationnels (procédures, consignes)
- Rapprochement des incidents déclarés avec la base de connaissance
- Alimentation de la base de connaissances dans l'outil ITSM et dans le référentiel documentaire de la DSIUN (ajout, mise à jour, retrait des informations obsolètes) après validation des propositions par la DSIUN lors des instances opérationnelles / Création de documents et procédures pour les éléments nouveaux à consigner dans la base de connaissance
- Suivi de l'alimentation régulière de la base de connaissances et du référentiel documentaire, contrôle de la qualité, de la fraîcheur, de la pertinence et de la cohérence des informations.

7.4.3.8 Participation à la gestion des problèmes

- Analyse de la base des incidents à froid et détection des problèmes
- Remontée des sujets majeurs et récurrents au SDM
- Selon le périmètre impacté : participation ou contribution aux résolutions de problèmes et éventuelles instances associées.

7.4.3.9 Administration de l'outil ITSM

L'administration de l'outil est à la charge de la DSIUN (workflows, droits et habilitations, référentiels)

L'exploitation de l'outil est assurée par l'équipe TME du titulaire et le service Exploitation (disponibilité, arrêts/relances des services, sauvegarde, supervision).

La gestion, le suivi et la maj des tickets incidents, des demandes de services, des changements est assurée conjointement par la TMS, la TME et la DSIUN (selon sujets, criticité et matrice de routage et d'escalade).

La gestion de l'inventaire et des comptes OCEAN (données identité, localisation, entités) est assurée par la TMS et le centre de service.

La gestion des comptes d'accès et des privilèges dans OCEAN est assurée par l'administrateur ITSM de la DSIUN.

7.4.4 Contraintes et points particuliers

7.4.4.1 Importation des sollicitations par messagerie

Les sollicitations nouvelles et signalement nouveaux, soumis par messagerie, sont envoyés par les utilisateurs à l'adresse mail dédiée à l'assistance « assistance.dsiun@lesagencesdeleau.eu ». Ils sont pris en charge par le service desk et font l'objet d'une création de ticket dans l'outil ITSM.

Les sollicitations relatives à des tickets existants, soumises par mail directement à l'adresse de l'outil ITSM « ocean@lesagencesdeleau.eu » sont automatiquement incorporées dans les tickets concernés dans l'outil ITSM de la DSIUN. Le titulaire traite alors ces sollicitations directement au sein de l'outil ITSM.

7.4.4.2 Relance et respect des délais de résolution et de traitement

Lorsqu'un ticket atteint une durée de vie de 80% de son délai de résolution ou de traitement sans avoir été clôturé, le titulaire effectue la relance téléphonique du groupe de support en charge de ce ticket.

7.4.4.3 Escalade des tickets aux groupes de support internes ou externes

Le titulaire dispose d'une matrice de routage et d'escalade des tickets selon les sujets concernés.

Le transfert ou l'escalade doit toujours s'accompagner d'un mail émis depuis l'outil ITSM et de fait rattaché au ticket.

Pour les tickets de priorité élevée (incident bloquant et demandes prioritaires), le niveau 1 doit contacter par téléphone le groupe de support auquel il escalade le ticket afin que de s'assurer de la prise en charge du ticket et rappeler au groupe destinataire le niveau de service attaché à cette priorité.

A minima, un mail est envoyé au groupe support escaladé, depuis l'outil ITSM et rattaché au ticket concerné.

7.4.4.4 Comptabilisation des tickets

La règle de comptabilisation est d'un ticket par sollicitation et par bénéficiaire.

La comptabilisation des actes relatifs aux demandes de services se fait par comptabilisation des tâches générées par les demandes

Dans le cas d'une demande groupée concernant plusieurs bénéficiaires, autant de demandes que de bénéficiaires sont créées et comptabilisées.

Dans le cas d'un nombre important d'appels utilisateurs à la suite d'un incident majeur, les tickets seront enregistrés selon l'approche des incidents pères et des incidents fils. L'ensemble des tickets sur un même événement sera rattaché à un ticket « père ».

7.4.5 Unité d'œuvre associée – UO 4

UO 4a	**Prestations d'assistance de proximité (site de Courbevoie) : Traitement mensuel d'en moyenne 50 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien**
UO 4b	**Prestations d'assistance de proximité (site d'Orléans) : Traitement mensuel d'en moyenne 50 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien**
UO 4c	**Prestations d'assistance de proximité (site de Douai) : Traitement mensuel d'en moyenne 50 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien**
UO 4d	**Prestations d'assistance de proximité (site de Rozérieulles) : Traitement mensuel d'en moyenne 50 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien**
UO 4e	**Prestations d'assistance de proximité (site de Lyon) : Traitement mensuel d'en moyenne 50 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien**
UO 4f	**Prestations d'assistance de proximité (site de Toulouse) : Traitement mensuel d'en moyenne 50 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien**

À titre d'information, actuellement :

- Sur le site de Courbevoie, 2,5 techniciens traitent mensuellement environ 130 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien ;
- Sur le site d'Orléans, 2 techniciens traitent mensuellement environ 100 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien ;
- Sur le site de Douai, 1 technicien traite mensuellement environ 50 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien ;
- Sur le site de Rozérieulles, 1 technicien traite mensuellement environ 50 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien ;
- Sur le site de Lyon, 2 techniciens traitent mensuellement environ 100 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien ;
- Sur le site de Toulouse, 2 techniciens traitent mensuellement environ 100 incidents & tâches en complément du récurrent quotidien.

7.4.6 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

Tout appel, quel que soit l'utilisateur, est obligatoirement enregistré au sein d'un ticket.

Le titulaire est responsable du suivi du ticket de bout en bout, quelle que soit la typologie du ticket et le groupe de résolution associé.

Les niveaux de service et leurs engagements sont décrits au chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.4.7 Profil attendu : exigences minimales de compétences

- BAC+2 – Technicien informatique
- Minimum 3 ans d'expérience dans le domaine
- Posture et attitude compatibles avec les activités d'un centre de service : goût pour le contact avec les utilisateurs, par téléphone, par mails, politesse, capacité à accompagner, à expliquer, à vulgariser et à écouter
- Sens du service, du conseil et de l'accueil

- Proactif, sens de l'initiative
- A l'aise à l'oral comme à l'écrit
- Maîtrise des techniques d'un centre d'appel et de l'usage du téléphone
- Habilitation électrique H0B0.

7.5 Visites en missions/délégations

7.5.1 Description

Il est demandé au titulaire d'organiser un déplacement tous les deux mois sur chacun des sites constituant des missions ou délégations territoriales pour les agences de l'eau (Cf. § 3.2).

Il sera possible d'ajouter ponctuellement des visites supplémentaires intercalées entre 2 visites.

Dans le cadre de ces visites, le technicien prendra en charge :

- Le transport de matériel entre siège et délégation (livraison et rapatriement)
- Les actes d'IMAC prévues à l'ordre du jour
- Les actes d'assistance, dépannage, conseil et information de proximité auprès des agents sur site
- Les actes d'inventaires du site et de maintien à jour du parc logique dans l'outil ITSM
- La régularisation des actes par saisie systématique et qualification de tickets et/ou de demandes de services dans l'outil ITSM
- Application / suivi / mise à jour des procédures
- Réaliser des opérations en « Hands & Eyes » sous la responsabilité et la conduite de l'exploitation et/ou de l'infrastructure.

7.5.2 Contraintes

- Établir un planning bimestriel sur l'année
- Prévenir systématiquement le correspondant informatique du site visité et s'assurer de sa présence le jour de la visite
- Nécessite la disponibilité d'une ressource agence sur chaque site pour accueillir (annulation ou report possible)
- Visite organisée sur la plage horaire d'ouverture des sites
- Les visites en délégation sont assurées par les ressources de proximité backupées pour l'occasion, avec possibilité pour le titulaire de mandater une ressource externe à l'équipe locale mais formée aux process de la DSIUN (notamment pour les délégations éloignées des sièges des agences de l'eau).

Point d'attention : ces déplacements s'effectuent avec les véhicules du titulaire.

7.5.3 Livrables – éléments de mesure du service fait

Les livrables de cette prestation sont :

- Planning de visites bimestrielles sur chaque site (inclus dans le coût de pilotage des prestations UO1)
- Ordre du jour de la visite
- Compte rendu de visite
- Le devoir de conseil et d'assistance réalisé.

7.5.4 Durée de la prestation

Cette prestation a une périodicité bimestrielle.

7.5.5 Unité d'œuvre associée – UO 5

UO 5a	**Coût forfaitaire bimestriel des visites dans toutes les missions/délégations (déplacement inclus)**
UO 5b	**Coût forfaitaire ponctuel d'une visite supplémentaire dans une mission/délégation (déplacement inclus)**

7.5.6 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

Les niveaux de service et leurs engagements sont décrits au chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité de pilotage.

7.5.7 Profil attendu : exigences minimales de compétences

- BAC+2 – Technicien informatique
- Minimum 3 ans d'expérience dans le domaine
- Posture et attitude compatibles avec les activités d'un centre de service (goût pour le contact avec les utilisateurs, par téléphone, par mails, politesse, capacité à accompagner, à expliquer, à vulgariser et à écouter)
- Sens du service, du conseil et de l'accueil
- Proactif, sens de l'initiative
- A l'aise à l'oral comme à l'écrit
- Maîtrise des techniques d'un centre d'appel et de l'usage du téléphone
- Habilitation électrique H0B0.

7.6 Administration Windows / MECM / Entra ID

7.6.1 Périmètre

Cette prestation vise à couvrir les actes relatifs à l'administration quotidienne, au maintien en condition opérationnelle et au bon niveau de sécurité des postes de travail (postes informatiques, terminaux, portails utilisateurs, terminaux de visioconférence…), de l'écosystème logiciel bureautique des utilisateurs des 6 agences de l'eau. Elle vise également à administrer et gérer les identités afin de sécuriser les accès aux applications aux ressources et aux services en application de la politique interne.

Le périmètre à couvrir implique la maîtrise des outils Microsoft WINDOWS, Microsoft MECM, ENTRA ID, ainsi que la maîtrise des objets de stratégie de groupes (GPO, scripting Powershell, Python, …).

Pour cette prestation d'administration Windows / MECM / Entra ID, le titulaire intervient en appui de l'administrateur poste de travail de la DSIUN.

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire intervient en tant que :

- Administrateur des solutions, outils et environnements nécessaires au bon déroulement de ses activités ;
- Expert opérationnel responsable du maintien en condition opérationnel de l'environnement numérique de travail et bureautique des utilisateurs et des postes de travail (OS Windows 10 et 11, logiciels, sécurité, GPO, scripting PowerShell).

Le titulaire doit être proactif en termes d'identification des besoins, de conseils techniques, d'application de mise à jour, de veille technologique…

En plus du récurrent, il traite quotidiennement, pour les 6 sites, les tickets escaladés de niveau 2 et de niveau 3, et intervient ponctuellement sur des projets impactant le périmètre.

La prestation pourra se dérouler à distance (en langue française) mais des interventions régulières sur site pourront être demandées par la DSIUN.

7.6.2 Attendus de la prestation

- ***Conception et gestion de l'environnement utilisateur :***
    - Assurer le bon fonctionnement de l'environnement numérique et bureautique des postes de travail connectés au réseau
    - Administrer la solution MECM (masters, DP, versionning)
    - Créer les masters et séquences de tâches en compatibilité avec le matériel du parc
        - Collecter les pilotes et les référencer dans MECM
        - Paramétrer de la séquence de tâches
        - Recetter sur populations pilotes
        - Créer / mettre à jour la documentation pour ce nouveau master
            - Référencement dans MECM (nommage) et son périmètre de déploiement (local ou commun à plusieurs sites)
            - Description des packages et pilotes intégrés
            - Séquence de tâches et ses éventuelles particularités
            - Modalités de mises en œuvre sur les postes de travail
            - Toute information pertinente et nécessaire à la bonne utilisation du master
    - Maintenir à jour les masters et séquences de tâches en compatibilité avec le matériel du parc
    - Mettre en œuvre les éléments liés à la télédistribution (masters, mises à jour systèmes et sécurité, GPO, logiciels et solutions bureautiques, applications, …) et en assurer le MCO au quotidien
    - Créer et gérer (phases pilotes, validation, mises en production) des packages MSI et MST (applications et patch de sécurité)
    - Créer et adapter des scripts Powershell, Python
    - Gérer des accès aux partages et des quotas associés
    - Contribuer à la rédaction des procédures d'exploitation
    - Contribuer aux projets de déploiements de grande ampleur (Upgrade OS, logiciel, application, antivirus) – approche industrialisation
    - Alimenter et être force de proposition dans l'alimentation du Centre logiciel Microsoft.
- ***Gestion de la conformité :***
    - Veiller à la bonne application des règles relatives à la politique de mise à jour des éléments constitutifs de l'ENT (OS, navigateurs, écosystème MS OFFICE, …)
    - Veiller à la bonne application de la stratégie des objets de groupe (GPO) au regard de la politique interne définie
    - Traiter le reliquat de télédistribution (applications, logiciels et patchs de sécurité)
    - Proposer des plans d'actions, en lien avec les équipes IT et achats pour réduire les risques et restaurer, le cas échéant, la conformité

- Communiquer les indicateurs relatifs à la bonne application des mises à jour de sécurité.

- ***Maintenance, administration et sécurité :***
  - Gérer les demandes et incidents de niveau 2 relatifs au périmètre
  - Suivre et diagnostiquer les incidents, problèmes et demandes relatifs aux déploiements des masters et patchs de sécurité, dont MECM, escaladés en niveau 2 en interaction avec le support de niveau 1
  - Participer à l'administration des messageries sur la partie cliente du poste de travail (connexion, exploitation…)
  - Participer à l'administration de la gestion des droits d'accès au SI
  - Administrer l'ensemble du parc des postes de travail sous MECM
  - Administrer, suivre et maintenir les masters du parc de postes de travail
  - Administrer et maintenir à jour les composants du Centre logiciels.
- ***Assistance utilisateur :***
  - S'inscrire en support de niveau 2 dans l'assistance portée aux utilisateurs.

7.6.3 Livrables attendus

- Rapport mensuel d'états des mises à jour de sécurité des postes de travail
- Rapport mensuel d'états de suivi des versions d'OS, de navigateurs, … pour le parc de postes de travail
- Rapports ponctuels d'états de télédistribution de packages
- Création et maintien à jour de la documentation relative au périmètre.

7.6.4 Unité d'œuvre associée – UO 6

UO 6	**Prestation d'un mois d'administration du périmètre WINDOWS, MECM, Entra ID : récurrent + traitement d'en moyenne 10 tickets d'expertise, intervention sur 1 à 3 projets impactant le périmètre**

NB : dans le marché actuel, cette prestation est assurée par 1,5 intervenants, chacun travaillant 35h / semaine et 210 jours / an.

7.6.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

Les niveaux de service et leurs engagements sont décrits au chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.6.6 Profil attendu : exigences minimales de compétences

- Formation informatique
- Minimum 7 ans d'expérience dans le domaine
- Expérience impérative sur MECM, WINDOWS Entreprise, PowerShell, ENTRA ID
- Certifications minimales souhaitées : Microsoft MD-102, MS-900 et SC-300
- Posture et attitude compatibles avec les activités d'un centre de service : goût pour le contact avec les utilisateurs, par téléphone, par mails, politesse, capacité à accompagner, à expliquer, à vulgariser et à écouter

- Rigueur dans la documentation
- Capacité d'analyse (résolution d'incidents niveau expert)
- Capacité à mener les projets (déploiements massifs, migration d'OS, modernisation et industrialisation)
- Travail en équipe avec le support N1/N2/N3
- Proactif, sens de l'initiative, veille technologique
- A l'aise à l'oral comme à l'écrit.

7.7 Administration MS365 / MS Defender / Entra ID / MDM Intune / COPILOT

7.7.1 Périmètre

Cette prestation vise à couvrir les actes relatifs à l'administration quotidienne et au maintien en condition opérationnelle de l'environnement MS365 pour les utilisateurs des 6 agences de l'eau.

Pour cette prestation d'administration MS365, le titulaire intervient en appui de l'administrateur MS365 de la DSIUN.

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire intervient en tant que :

- Administrateur des solutions, outils et environnements nécessaire au bon déroulement de ses activités
- Expert opérationnel responsable du maintien en condition opérationnel de l'environnement numérique de travail MS365.

Le titulaire doit être proactif en termes d'identification des besoins, de conseils techniques, d'application de mise à jour, de veille technologique…

En plus du récurrent, il traite quotidiennement, pour les 6 sites, les tickets escaladés de niveau 2 et niveau 3, et intervient ponctuellement sur des projets impactant le périmètre.

Remarque : cette prestation est décorrélée de la prestation de l'administration Windows décrite dans l'UO 6 précédente au § 7.6.

La prestation pourra se dérouler à distance (en langue française) mais des interventions régulières sur site pourront être demandées par la DSIUN.

7.7.2 Attendus de la prestation

Le titulaire assure l'administration, la sécurité et la gouvernance de l'environnement Microsoft 365.

Il prend en charge quotidiennement les demandes validées dans OCEAN permettant :

- La prise en charge des demandes de création/modification/suppression :
    - Des comptes utilisateurs O365, l'attribution et le suivi des licences et des boites mails dans Entra ID
    - Des équipes et canaux et applications Teams
    - Des espaces et sites SharePoint
    - Des droits relatifs à l'attribution des accès aux objets Teams, SharePoint
    - Des requêtes d'assistance émanant des utilisateurs de Copilot
- La gestion du cycle de vie des comptes et revue des comptes du Tier 2 en appui de l'administrateur DSIUN
- La gestion des accès conditionnels (MFA, accès sécurisés)
- La gestion/affectation des licences ainsi que la planification de l'approvisionnement (y compris la surveillance du parc de licences liées à la solution, la levée d'alertes)

Le titulaire, au titre de cette prestation d'administration O365, assure en continu :

- L'administration et le suivi des alertes du tenant Microsoft Entra ID
- La synchronisation Entra ID /AD / ADFS des agences de l'eau (1700 utilisateurs, 1 tenant,6 AD en cours de convergence, 1 ADFS relié à Entra ID)
- L'administration de l'outil de MDM Intune
- La supervision des enrôlements d'équipement via Intune (smartphones, tablettes, équipements visioconférence, …)
- L'administration de l'outil MS Defender
- L'administration de la sphère EXCHANGE Online, OUTLOOK, archivage des mails en ligne, gestion de salles et autres ressources, de TEAMS, SharePoint, OneDrive, Copilot
- Administration des applications Entra ID / SSO
- La validité des certificats utilisés sur le tenant « lesagencesdeleau »
- Une veille sur le niveau de sécurité mise en œuvre sur le tenant « lesagencesdeleau » sur Entra ID
- Une surveillance de l'utilisation des espaces de stockage Exchange, OneDrive et SharePoint en application de la stratégie DSIUN et de la définition des quotas
- Le Traitement des tickets de niveau 2 et 3 escaladés sur l'environnement MS365.
- La réalisation de script Powershell à des fins de reporting, analyse, déploiement, suppression, configuration…
- La création et la tenue à jour de la documentation relative à l'administration, la gestion de la solution
- La veille technologique sur le périmètre

Il réalise régulièrement :

- Un audit / tableau de bord semestriel sur la bonne utilisation nombre de comptes, des stockages, du nombre de licences et indiquera ses recommandations pour la cohérence et le bon fonctionnement de l'ensemble des services MS365
- Des interventions ponctuelles dans des projets et des réunions pour expertise sur le périmètre

Le titulaire travaille en étroite relation avec

- Les équipes du Centre de Services sur tous les sujets relatifs aux comptes utilisateurs MS365, aux GPO applicatives, et aux enrôlements d'équipements dans Intune
- Les équipes du Service Infrastructure et Sécurité sur tous les sujets relatifs à la sécurité des comptes utilisateurs, aux GPO de sécurité, à la sphère MS Defender, au MFA
- Les prestataires TMZ (Tierce Maintenance Sécurité) et le SOC pour les vulnérabilités de sécurité identifiées et potentiellement le déploiement de patch de sécurité sur les services MS365 ; il contribue activement à la stratégie de sécurité, à la conformité, au durcissement et à l'automatisation
- Les équipes du Service Exploitation concernant la mise en place et l'optimisation des outils de supervision de la DSIUN sur les solutions et services MS365
- Le groupe de travail sur l'IA, notamment dans son utilisation de l'outil COPILOT.

7.7.3 Livrables attendus

- État d'affectation des licences
- Création et maintien à jour de la documentation relative au périmètre.

7.7.4 Unité d'œuvre associée – UO 7

UO 7	**Prestation d'un mois d'administration MS365, EXCHANGE, MS DEFENDER, ENTRA ID, INTUNE, COPILOT : récurrent + traitement d'en moyenne 10 tickets d'expertise, intervention sur 1 à 3 projets impactant le périmètre**

NB : dans le marché actuel, cette prestation est assurée par 1,5 intervenants, chacun travaillant 35h / semaine et 210 jours / an.

7.7.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

Les niveaux de service et leurs engagements sont décrits au chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.7.6 Profil attendu : exigences minimales de compétences

- Formation informatique
- Minimum 7 ans d'expérience dans le domaine
- Expérience impérative sur INTUNE, ENTRA ID, MS DEFENDER, PowerShell, MS365
- Maîtrise de l'environnement WINDOWS Entreprise
- Certifications minimales souhaitées : Microsoft MD-102, MS-900 et SC-300
- Capacité d'analyse (résolution d'incidents niveau expert)
- Capacité à mener les projets (modernisation, industrialisation, sécurisation)
- Posture et attitude compatibles avec les activités d'un centre de service (goût pour le contact avec les utilisateurs, par téléphone, par mails, politesse, capacité à accompagner, à expliquer, à vulgariser et à écouter)
- Rigueur dans la documentation
- Travail en équipe avec le support N1/N2/N3
- Proactif, sens de l'initiative, veille technologique
- A l'aise à l'oral comme à l'écrit.

7.8 Supervision, administration et exploitation N2 des infrastructures des SI de l'agence

Point d'attention : les experts de la DSIUN ont des droits d'accès aux composants de l'infrastructure supervisée-administrée-exploitée par le titulaire.

7.8.1 Périmètre

Cette prestation concerne l'ensemble du périmètre du titulaire décrit au chapitre 3 et dans les annexes du présent CCTP, à l'exception des bases de données. Elle concerne particulièrement :

- Les solutions de virtualisation et d'hyperconvergence
- Les serveurs : matériel et système d'exploitation
- Les solutions de sauvegarde
- Le stockage
- Les équipements réseaux (LAN et WIFI)
- Les produits de sécurité
- La supervision

- L'ordonnanceur et les traitements associés
- Les middlewares, serveurs d'application et web.

Rappel important :

Le titulaire a l'entière responsabilité du maintien en conditions opérationnelles de l'outil de supervision qui doit fonctionner en continu (H24 hors arrêt de service à planifier en accord avec la DSIUN) sous contrôle et approbation du référent du service Exploitation.

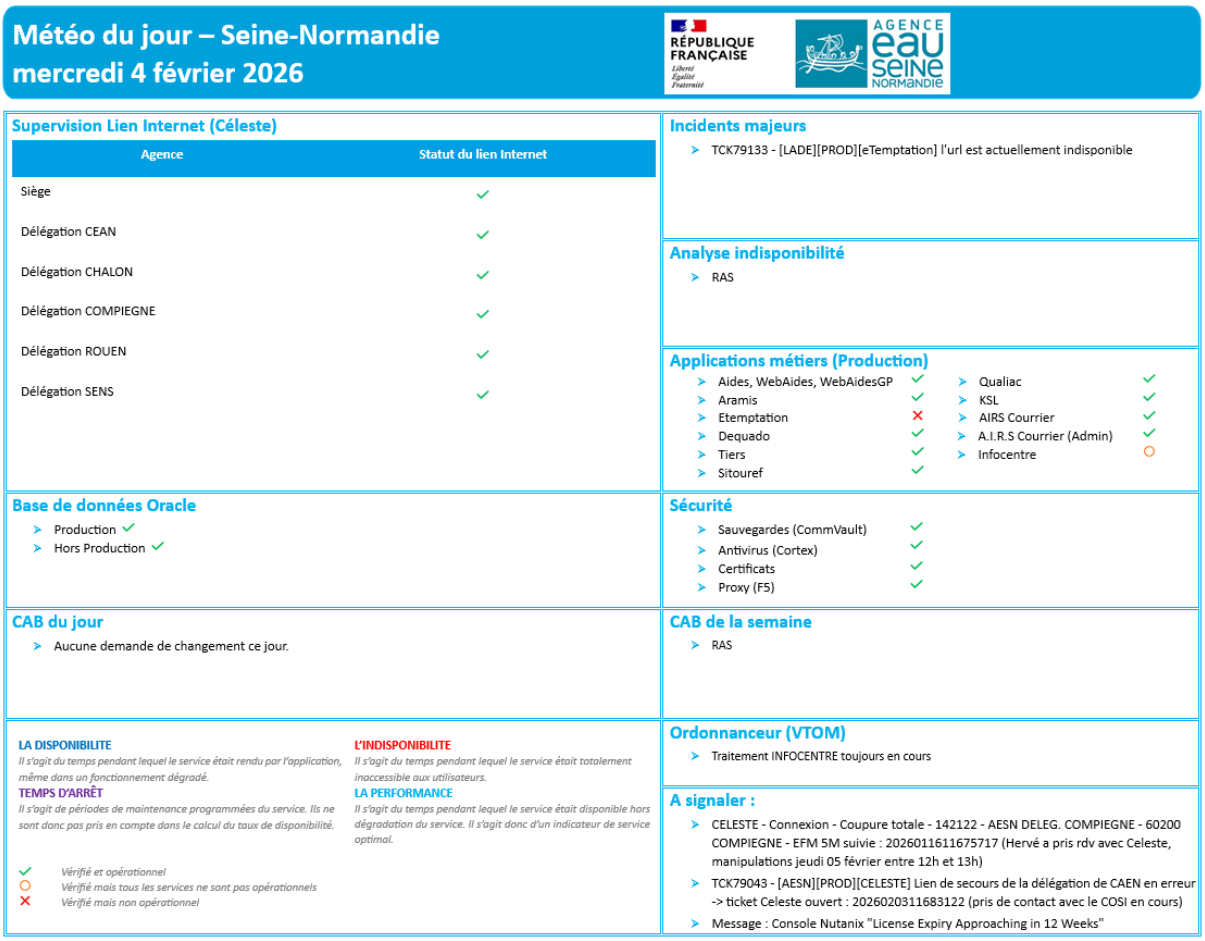
7.8.2 Attendus de la prestation

Pour les besoins de **l'exploitation technique et applicative de niveau 2**, il est attendu du titulaire de réaliser les activités suivantes :

- La supervision des liens opérateurs (WAN et SD-WAN) :
  - Vérification du bon fonctionnement des liens et débits attendus
  - Création et suivi des tickets d'incidents chez l'opérateur au besoin
  - Être l'interlocuteur privilégié pour la résolution ou le traitement de demandes en lien avec le correspondant informatique local du site concerné
- La supervision des salles serveurs :
  - Vérification des conditions d'exécution (température, humidité) ; remontée des alertes au service logistique local
  - Etiquetage des équipements
  - Opérations physiques récurrentes (ex : import / export de bandes de sauvegardes dans la robotique…)
  - Accompagnement des prestataires tiers en salle (opérateur, mainteneur…)
  - Respect des bonnes pratiques en salle (évacuation des déchets)
  - Intervention en salle au besoin pour analyser un incident
  - Documentation des schémas d'implantation des baies/équipements
- La supervision technique : bon fonctionnement des infrastructures, incluant la surveillance :
  - Des paramètres de fonctionnement principaux,
  - Des mises à jour de patch de sécurité,
  - Des ruptures et dégradations de service,
  - Des seuils d'utilisation,
  - Des performances des composants.
- La supervision applicative pour les applications internes et externes (y.c. progiciels), incluant la surveillance :
  - Des erreurs de traitement,
  - De la disponibilité et du bon fonctionnement des applications et des processus,
  - Des ruptures et dégradations de service.
- Mise en pause dans la supervision des services d'infrastructures ou applicatifs concernés par une demande de changement (intervention programmée, mise en production) le temps de l'intervention.
- La consignation dans les mains courantes Teams des différents SI (SI locaux et 7e SI) des incidents impactant un nombre important d'utilisateurs.
- La réalisation de la sauvegarde de l'ensemble des infrastructures et des données comprenant :
  - La configuration des outils de sauvegarde conformément à la politique de sauvegarde de la DSIUN ;

- La surveillance du bon fonctionnement des services de sauvegarde ;
- Les remontées d'alerte, l'analyse, le diagnostic et la résolution des incidents de sauvegarde remontés par la supervision ;
- Une externalisation mensuelle des sauvegardes ;
- Vérification de la cohérence des sauvegardes (qualité, complétude des jeux de bandes...) ;
- Un rapport quotidien confirmant la bonne exécution des sauvegardes (cf. tableau de bord de suivi de la prestation)
- Restauration de données à la demande
- Tests de restauration réguliers, a minima 1 fois par trimestre :
  - Restauration d'un serveur complet
  - Restauration d'un groupe de fichiers

- Le suivi d'exploitation permettant d'assurer :
  - Le traitement des batchs techniques,
  - Le traitement des batchs applicatifs
  - La vérification des plans d'ordonnancement et des jalons de production (environnements de pré-production et de production)
  - Le traitement des alertes remontées par les outils de supervision,
  - La cohérence et le suivi des échanges et l'intégration des données.
- Réalisation des contrôles quotidiens liés à la météo de tous les SI :
  - Les météos sont fournies spécifiquement pour chaque agence avant 8h00 (6 agences + la météo du 7e SI)
  - Ci-dessous un exemple de format actuel des informations fournies quotidiennement dans la météo :



Météo du jour – Seine-Normandie
mercredi 4 février 2026

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE eau seine NORMANDIE

Supervision Lien Internet (Céleste)

Agence	Statut du lien Internet
Siège	✓
Délégation CEAN	✓
Délégation CHALON	✓
Délégation COMPIEGNE	✓
Délégation ROUEN	✓
Délégation SENS	✓

Incidents majeurs

- TCK79133 - [LADE][PROD][eTemptation] l'url est actuellement indisponible

Analyse indisponibilité

- RAS

Applications métiers (Production)

- Aides, WebAides, WebAidesGP ✓
- Aramis ✓
- Etemptation ✗
- Dequado ✓
- Tiers ✓
- Sitouref ✓
- Qualiac ✓
- KSL ✓
- AIRS Courrier ✓
- A.I.R.S Courrier (Admin) ✓
- Infocentre ○

Base de données Oracle

- Production ✓
- Hors Production ✓

Sécurité

- Sauvegardes (CommVault) ✓
- Antivirus (Cortex) ✓
- Certificats ✓
- Proxy (F5) ✓

CAB du jour

- Aucune demande de changement ce jour.

CAB de la semaine

- RAS

LA DISPONIBILITE
Il s'agit du temps pendant lequel le service était rendu par l'application, même dans un fonctionnement dégradé.

TEMPS D'ARRÊT
Il s'agit de périodes de maintenance programmées du service. Ils ne sont donc pas pris en compte dans le calcul du taux de disponibilité.

L'INDISPONIBILITE
Il s'agit du temps pendant lequel le service était totalement inaccessible aux utilisateurs.

LA PERFORMANCE
Il s'agit du temps pendant lequel le service était disponible hors dégradation du service. Il s'agit donc d'un indicateur de service optimal.

✓ *Vérifié et opérationnel*
○ *Vérifié mais tous les services ne sont pas opérationnels*
✗ *Vérifié mais non opérationnel*

Ordonnanceur (VTOM)

- Traitement INFOCENTRE toujours en cours

A signaler :

- CELESTE - Connexion - Coupure totale - 142122 - AESN DELEG. COMPIEGNE - 60200 COMPIEGNE - EFM 5M suivie : 2026011611675717 (Hervé a pris rdv avec Celeste, manipulations jeudi 05 février entre 12h et 13h)
- TCK79043 - [AESN][PROD][CELESTE] Lien de secours de la délégation de CAEN en erreur -> ticket Celeste ouvert : 2026020311683122 (pris de contact avec le COSI en cours)
- Message : Console Nutanix "License Expiry Approaching in 12 Weeks"

- Traitement des incidents techniques hors consignes applicables :
  - Analyse et diagnostic des incidents, qualification correspondante des tickets sur incidents escaladés ;
  - Analyse approfondie des logs en lien potentiellement avec l'éditeur et/ou la TMA concernée ;
  - Si diagnostic favorable (incident non-documenté mais s'inscrivant dans un cadre global maîtrisé) : traitement effectif de l'incident ;
  - Si diagnostic défavorable : escalade des incidents non résolus vers les groupes de support de niveau supérieur du titulaire ou de la DSIUN ;
  - Détection d'écart (par rapport aux données de la CMDB) et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant ;
  - Clôture technique des tickets traités ;
  - Consignation par écrit de la méthode et de la technique de résolution de l'incident, à destination des fonctions Exploitation ou Supervision mise en œuvre pour le présent marché
  - Mise à jour des consignes applicables par la fonction Supervision mise en œuvre pour le présent marché, afin de permettre le traitement d'un éventuel incident ultérieur analogue par ce module.
- Gestion des incidents sur la base de procédures :
  - Affectation des tickets au CI de la CMDB
  - Traitement des alertes techniques suivant consignes (rétablissement technique ou bien diagnostic et escalade) ;

    - Traitement des d'incidents escaladés par la Hotline ou par les autres groupes de support éventuels, suivant consignes (restauration du service ou diagnostic et escalade) ;
    - Réalisation d'un premier diagnostic et information du groupe adéquat pour les incidents techniques importants détectés en interne (surveillance, travaux périodiques, travaux événementiels) ;
    - Traitement des incidents techniques en s'appuyant sur les consignes et procédures de la base de connaissance, escalade et alimentation de la base incidents ;
    - Arrêt, relance des services techniques et applicatifs ;
- Traitement des demandes de changement standard :
    - Réalisation des demandes de changement standard adressées par les demandeurs ou par les autres groupes de support, et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant ;
    - Information des demandeurs de l'évolution et de l'avancement des tickets ;
    - Détection d'écart (par rapport aux données de la CMDB) et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant ;
    - Mise en production d'applications suivant la procédure livrée
- Gestion de la sécurité des infrastructures :
    - Traitement des alertes de sécurité
    - Mise en application de la politique de sécurité des systèmes d'information
    - Analyser et identifier les patchs ou modification de configuration à déployer par rapport aux vulnérabilités détectées (CVE/CVSS)
    - Déploiement des correctifs de sécurité sur les équipements de type serveurs (Windows, Linux) ou appliances (quand c'est possible) mais aussi sur les équipements réseaux et sécurité (firewall, switches, contrôleurs et bornes WiFi…)
- Contrôle, mise à jour et fourniture des informations issues de l'inventaire technique / de la CMDB des infrastructures :
    - Contrôle et mise à jour des informations de l'inventaire
    - Contrôle et mise à jour des plans de rackage des différentes salles serveurs / datacenters
    - Extraction et fourniture d'informations issues de l'inventaire / de la CMDB
- Gestion de la documentation et de la connaissance : le titulaire a la charge de l'enrichissement et du maintien à jour de l'ensemble du référentiel documentaire et du Wiki de la DSIUN
- Respect des règles de nommage établies
- Gestion des appels à la maintenance (éditeur / opérateur / constructeur / support) et gestion des interventions sur les composants d'infrastructures
- Le déploiement des correctifs fournis par les éditeurs et les constructeurs
- Rédaction et exécution du plan de production (tâches d'exploitation récurrentes) selon les exigences de la DSIUN
- Gestion des ressources (CPU, RAM, espace disque…) des dispositifs d'infrastructures
- Traitement des demandes de décommissionnements de dispositifs (physiques ou virtuels) : désenrôlement des outils d'exploitation (supervision, sauvegarde, bastion…), suppression des références réseau (URL, alias DNS…), mise à jour des référentiels, retrait du dispositif (virtuel => suppression, libération des ressources) et/ou physique (dérackage, mise au rebut), établissement d'un PV de décommissionnement.

Le titulaire intervient prioritairement sur les environnements de production et pré-production dont il a l'entière responsabilité mais il intervient aussi sur les environnements de recette et de développement pour garantir leur disponibilité (hormis en ce qui concerne les couches applicatives).

7.8.3 Plage horaire et lieu de fonctionnement

Les prestations devront être délivrées de 7h30 à 18h, du lundi au vendredi (hors jours fériés) sur site.

Nota : dans le cadre des prestations ponctuelles sur bons de commande, des interventions techniques sur site peuvent être demandées sur la plage 18h-7h30 (Cf. § 7.11.5).

7.8.4 Unités d'œuvre associées – UO 8

Pour cette prestation, les inducteurs de charge sont la description du périmètre à exploiter, son incidentologie actuelle et les demandes de changement.

Le titulaire doit valoriser les **unités d'œuvre forfaitaires mensuelles** suivantes permettant de répondre aux attendus sur le périmètre décrit avec une revue périodique en fonction de l'évolution des inducteurs de charge :

UO 8	**Prestations de supervision-exploitation-administration N2 – Traitement d'en moyenne 40 tickets standards**

NB : Actuellement ces prestations sont assurées par 6 intervenants (i.e. la DSIUN commande chaque mois 6 UO 8), travaillant chacun 35 heures / semaine et 210 jours /an.

7.8.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

Les niveaux de service, leurs engagements et indicateurs sont décrits au chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.8.6 Profil attendu : exigences de compétences minimales

- Formation informatique
- Minimum 3 ans d'expérience dans l'exploitation des systèmes d'information
- Compétences techniques minimales

Technologie	Profil intervenant N2
Windows	Gestion des comptes AD Gestion des ressources serveur (quota…) Rajout entrées DNS, DHCP Modification de GPO existante, Rajout de GPO simple Suivi des mises à jour Windows (Appliquer / désactiver des mises à jour (KB) (WSUS) Déployer un package existant (MECM) Exécution ou modifications simples de scripts powershell Renouvellement ou création simple de certificats
Linux	Montage ou extension de file system

Technologie	Profil intervenant N2
	Traitements de droits d'accès Création comptes Exécution ou modification simple de scripts bash Renouvellement ou création simple de certificats
Virtualisation	Traitement des alertes Extension des capacités au besoin Opérations élémentaires : Arrêt / Relance de VM ou services publiés, snapshots…
Stockage	Traitement des alertes Extension des capacités au besoin Opérations élémentaires
FW	Analyse d'un blocage Modification d'une règle existante ou rajout d'une règle simple
Supervision	Modification d'une règle/Ajustement d'un seuil Rajout d'une règle standard (template)
Equipement réseau	Analyse d'une configuration (port, VLAN…) Ouverture / fermeture d'un port Sauvegarde / restauration d'une configuration
BD	Diagnostiquer état d'une base Arrêt / relance d'une base Retailler espace (tablespace, autogrowth…) Sauvegarde / restauration

- Certifications minimales souhaitées :
  - Microsoft AZ-800
  - Linux LPIC-1 ou RHCSA
  - Nutanix NCA
  - Citrix CCA-V
  - Cisco CCNA
  - F5 F5-101
  - Palo Alto PCNSA (Firewalls PA)
  - Palo Alto PCSAE (Prisma)
- Sens du service
- Capacités rédactionnelles
- Rigueur et capacité d'analyse
- Capacité à travailler en équipe avec le support N1/N2/N3
- Proactif, sens de l'initiative, veille technologique
- A l'aise à l'oral comme à l'écrit.

7.9 Expertise exploitation (N3) des infrastructures des SI de l'agence

7.9.1 Périmètre

Cette prestation concerne l'ensemble du périmètre du titulaire décrit au chapitre 3 et dans les annexes du présent CCTP à l'exception des bases de données.

7.9.2 Attendus de la prestation

De manière globale, les actions sur ce périmètre d'expertise se feront en relation avec le service Infrastructure et Sécurité de la DSN (INSE) et en co-administration.

Pour les prestations jugées à trop haut niveau de complexité par la DSIUN, il pourra être commandé une prestation d'expertise technique (UO12).

7.9.2.1 Prestations associées au « Run »

- Support d'expertise au diagnostic et à la résolution d'activités d'exploitation sur le périmètre des socles techniques.
- Analyse et formalisation des procédures utiles à la réalisation des tâches d'exploitation par les niveaux inférieurs
- Analyse de la causalité des problèmes, proactivité et proposition de remédiation et/ou optimisation de l'architecture et de la configuration afin de solutionner durablement le problème.
- Analyse et résolution de problème de performance sur les bases de données
- Gestion de la capacité :
    - Analyse de l'utilisation et ajustement des ressources techniques : CPU, Mémoire et I/O, espace disque, utilisation des liens réseaux (débit, latence...) ;
    - Déclenchement des actions adéquates, en fonction des seuils définis, sur la base de procédures ;
    - Proposition d'évolutions auprès de la DSIUN ;
    - Optimisation de la gestion des ressources (limitation des surconsommations / sous-consommations).
- Analyse et résolution des problèmes liés aux flux réseau (WAN, LAN)
    - Analyse des performances / saturations, tuning des dispositifs
    - Propositions d'évolution
    - Support aux N2 dans le traitement et la résolution de tickets en lien avec les opérateurs de télécommunication
    - Intégration de nouveaux routeurs (WAN) ou dispositifs sur le réseau LAN (switches, contrôleurs et bornes wifi…)
    - Campagnes régulières de mises à jour des OS des équipements et traitement des vulnérabilités via l'application de patchs au besoin
    - Enrichissement / ajustement de la supervision pour intégrer des contrôles supplémentaires et/ou spécifiques au-delà des contrôles classiques de la supervision (CPU,RAM,disque,I/O …)

7.9.2.2 Prestations associées au « Build »

- Audit des infrastructures
- Formalisation de propositions d'amélioration et/ou remplacement logiques & physiques, organisation d'automatisation de tâches récurrentes
- Installation des éléments d'infrastructures (demandes de changement) :
    - Réalisation des installations physiques et logiques incluant les briques d'infrastructures bas niveau : configuration envoi de mails, mise en place de certificats ou clés publiques / clés privées, mise en place de points de montages entre dispositifs,

installation de middleware standards définis dans le cadre d'architecture (ex : Apache, IIS, Tomcat, WildFly, JBoss …)
    - Mise en place du plan de sauvegarde
    - Mise en place de la supervision
    - Intégration au bastion d'administration
    - Rédaction ou mise à jour des documentations associées
    - Fourniture d'un procès-verbal de recette et de validation technique soumis à l'approbation de la DSIUN
- Réaliser les opérations de montée de version des composants d'infrastructures (hyperviseurs, systèmes d'exploitation, stockage, équipements réseau et de sécurité) :
    - Installation de la nouvelle version des composants sur les différents environnements existants (environnements bas puis haut),
    - Tests de recette de l'environnement mis à jour et vérifications de bon fonctionnement
    - Actualisation des dossiers d'installation et des dossiers d'exploitation associés
    - Fourniture d'un procès-verbal de recette et de validation technique soumis à l'approbation de la DSIUN.

Contribution à la mise en exploitation des projets

Les prestations attendues au titre de ce module correspondent à l'analyse des contraintes d'exploitation de l'application à mettre en production ainsi qu'à sa mise en conformité pour sa supervision et son exploitation. Elles s'inscrivent dans le **processus global de mise en production des applications de la DSIUN connu sous le terme « Build To Run »** et visant à s'assurant du respect des bonnes pratiques de mise en production.

Préparation de l'exploitabilité (Build To Run)

Cette phase correspond à l'analyse des contraintes d'exploitation de l'application à mettre en production étant entendu que le titulaire réalise a minima les taches décrites ci-après :

- Participer à la préparation en amont de la livraison à la production (réunions d'échanges avec les équipes projets en amont de la mise en production)
- Compléter / valider les dossiers fournis par le projet, principalement DAT, DEX, Procédures d'exploitation
- Rappeler les normes et standards d'exploitabilité requis (codes retours, logs, préconisation d'accès aux bases de données…)
- Vérifier l'exhaustivité des documentations de l'application livrée par le responsable d'application ou le chef de projet DSIUN et leur conformité aux règles prévues ou, à défaut, aux règles de l'art ;
- Indiquer le cas échéant à la DSIUN les éléments à compléter ou modifier dans les documentations de l'application et valider avec la DSIUN les modifications ou compléments apportés.
- Porter l'élaboration de la pérennisation des données de l'application (plan de sauvegarde, ordonnancement, supervision…) ;
- Participer au dimensionnement et à la qualification des dispositifs ;
- S'assurer de la disponibilité des ressources nécessaires (espaces disques, autres supports) dans l'environnement de production ;

- Renseigner une première version des consignes de pilotage à partir des livrables et des réunions d'analyse d'exploitation avec le responsable d'application DSIUN (ex : gestion des consignes en fonction des codes retours) à insérer au ticket d'exploitation ;
- Participer à la planification de la mise en production (acceptation de la livraison, industrialisation, recette technique et la mise en production).

Acceptation du changement

- Vérifier la conformité des livraisons techniques et documentaires et valider la faisabilité de l'installation de l'application dans l'environnement cible.
- Vérifier lors de la mise en production que les livrables sont identiques à la dernière mise en pré-production et que les environnements de production et de pré-production sont bien alignés (iso-prod)

Cette phase est sanctionnée par la livraison d'un PV d'acceptation de l'application.

Ce PV doit être fourni préalablement à la mise en production de l'application.

Industrialisation du changement

Cette phase correspond à la mise en œuvre et au paramétrage des outils en vue de la mise en production de l'application (nommage des dispositifs nouveaux, écritures des scripts d'ordonnancement, paramétrage sauvegarde/réseau/transferts de fichiers, mise à jour de la CMDB). Le titulaire devra à ce stade valider la procédure de retour arrière et mettre à jour si nécessaire l'ensemble des documents bout en bout, notamment le dossier de production.

À l'issue de cette phase, la livraison est sanctionnée par un PV d'industrialisation de l'application.

Recette technique

Cette phase permet la validation de la supervision et de l'exploitabilité de l'application. Le titulaire est en charge de participer avec la DSIUN aux tests techniques ou de montée en charge et analyser les résultats. Il vérifiera la cohabitation avec les autres applications et dispositifs (amplitudes horaires, effets de bord…).

A l'issue de cette phase, la livraison est sanctionnée par un PV pré production de l'application. Le titulaire fournit les éléments permettant de prononcer ou non la recette de pré-production.

Mise en pré-production/production technique

A réception du PV de pré production et en fonction de la planification établie et des contraintes dictées par les nécessités de service de l'application, le titulaire assure les mises en production d'application étant entendu que le minimum à réaliser est :

- Participer à l'installation de l'application industrialisée sur la plateforme de pré-production afin de confirmer la procédure d'installation et estimer le temps d'installation.
- Exécuter la bascule réelle en production de l'application,
- Exécuter, le cas échéant, sur instruction de la DSIUN, le retour à la version applicative antérieure,
- Intégrer l'application dans le dispositif de suivi des anomalies (information du Service Desk et des personnes en charge de la supervision).

Déploiement

- Déploiement selon le planning, selon la check-list de déploiement, en respectant les contraintes horaires et le plan de communication ;
- Information de la DSIUN de la progression du déploiement ;

- Traitement des incidents de déploiement conformément au plan de retour en arrière défini par la DSIUN et validé par l'exploitation.

Support technique

Mise en place de la capacité à fournir, sur l'application déployée ou en cours de déploiement en production, le support attendu dans le cadre des modules Supervision et Exploitation.

La DSIUN valide la livraison de l'application et la documentation pour le support des incidents et des demandes par un PV d'acceptation de l'application.

Le titulaire communique la disponibilité applicative auprès de la DSIUN.

La conception, l'architecture et la mise en œuvre de la supervision est assurée par le titulaire.

Livrables

Le « dossier de production » dont il est fait mention dans la suite doit contenir a minima :

- Présentation de l'application
- Fiche d'intégration applicative
- Manuels d'installation et d'exploitation (dont les consignes à appliquer en cas d'incident)
- Dimensionnement des ressources techniques nécessaires, ordonnancement, supervision et sauvegarde à mettre en œuvre,
- Paramétrages serveurs, infra, réseau, transfert de fichiers, …
- Éléments de mise à jour de la CMDB.

Contraintes et points particuliers

Continuité de service

La DSIUN sera attentive à l'organisation mise en place par le titulaire afin de garantir la formation et la conservation d'un noyau dur d'expertise de l'intégration sur ses environnements, quelle que soit la charge constatée sur une période donnée.

Interaction avec la DSIUN

Les prestations du titulaire au titre de ce module seront validées et supervisées par la délégation au socle numérique de la DSIUN.

7.9.2.3 Prestations associées à la sécurité des systèmes d'information

- Réaliser les opérations liées à la sécurité avancée des composants d'infrastructure :
    - Gestion des outils de patching serveurs (correctifs Windows - WSUS, déploiement en masse type ANSIBLE) ;
    - Traiter les vulnérabilités (système d'exploitation, composants bas niveau d'infrastructures, …) et les demandes du RSSI. Traitement sans délai des correctifs 0 day dans la mesure des outils techniques à disposition le permettant
    - Co-administration des firewalls avec le service infrastructure des agences de l'eau : mise à jour et déploiement des règles communes sur les FW en fonction de l'évolution des SI et de l'arrivée de nouvelles applications, intégration de nouveaux firewalls
    - Mise à jour et déploiement des règles communes sur les Reverse Proxy (règles de publication et de filtrage, gestion de l'AWAF…)
    - Gestion avancée des certificats interne et publics : analyse et résolution des incidents, renouvellement et/ou révocation des certificats, gestion des autorités de certification
    - Analyse et résolution des problèmes de SSO (Single Sign On, jetons Kerberos…)

    - Analyse et résolution des problèmes liés aux NAC (Network Access Control)
    - Mettre en place les actions de sécurité pour faire suite aux recommandations de la DSIUN et/ou de la tierce maintenance sécurité (TMZ).
- Organisation et suivi des actions de sécurité des SI réalisées par la TMES :
    - Assurer un suivi du traitement des tickets liés à la sécurité des systèmes d'information dans l'ITSM
    - Être l'Interlocuteur privilégié du RSSI auprès de la TMES
    - Intervenir lors de certaines réunions de suivi avec le SOC et la TMZ
    - Traiter les demandes de changement issues d'une CVE (Common Vulnerability and Exposure) :
        - Analyser la CVE
        - Mesurer ses impacts sur les SI
        - Etudier les options de remédiation (actions, durée, ressources nécessaires)
        - Echanger avec la DUN pour étudier la solution la plus pertinente (contraintes métiers, disponibilité TMA…)
        - Propose un scénario de remédiation à valider par la DSIUN et le RSSI
        - Organiser et suit la réalisation des travaux de remédiation du scénario validé
    - Saisir mensuellement les indicateurs de sécurité demandés par le RSSI (sur le périmètre d'activités de la TMES) dans la solution TENACY. Le prestataire sera formé à cette solution (si nécessaire) et les indicateurs à renseigner seront sommaires (fait/terminé/encours/à faire, Nombre d'éléments…) et limités (une dizaine maximum). Exemple : nombre de sauvegarde réussies / en échec
    - Participer et contribuer à l'organisation d'exercice de gestion de crise cyber.
- Audit :
    - Assurer le suivi des résultats de sauvegarde (succès/échec, traitement des anomalies de sauvegarde)
    - Organiser et piloter des tests de restauration réguliers
    - Réaliser des tests réguliers sur certains composants des SI (ORADAD, SILENE, etc…)
- Plans de secours et PRA/PCA :
    - Contribuer à la mise en œuvre des plans de secours des infrastructures
    - Contribuer, sous le pilotage du RSSI, à la mise à jour du PRA/PCA
    - Organiser des tests de mise en œuvre du PRA/PCA,
- Suivi du niveau d'obsolescence des SI :
    - Assurer un suivi des versions des briques applicatives et des systèmes d'exploitation installés sur les SI (cartographie, liste…)
    - Alerter la DSN et le RSSI lorsqu'une brique arrive en fin de vie (fin de support de l'éditeur / du constructeur, fin de la mise à disposition des correctifs de sécurité) avec un délai d'anticipation d'un an
    - Proposer des plans (organisation, planning, ressources) de traitement de ces obsolescences
    - En cas de validation d'un projet de traitement d'une obsolescence, en assurer le suivi
- Participation au COSEC (Comité sécurité) en fonction de l'ordre du jour ou sur demande du RSSI, instance ayant lieu 1 fois / mois en visioconférence et d'une durée de 2 heures en moyenne.

7.9.3 Livrables attendus

En fonction des actions réalisées par le titulaire les livrables pourront être (liste non exhaustive) :

- Les dossiers d'exploitation et dossiers d'architecture
- Rapport d'audit
- Tout livrable indiqué dans une demande de changement
- Tableaux de bord et rapports de suivi des indicateurs de sécurité (mensuels)
- Comptes rendus des réunions de suivi
- Rapport d'analyse de CVE et scénarios de remédiation associés
- Plans de traitement des obsolescences (planning, ressources, organisation)
- Bilan des tests de restauration et des tests du PRA/PCA
- Contribution documentaire à la mise à jour du PRA/PCA.

7.9.4 Unités d'œuvre associés – UO 9

Pour cette prestation, les inducteurs de charge sont la description du périmètre à exploiter, son incidentologie actuelle et les demandes de changement.

Le titulaire doit valoriser les **unités d'œuvre forfaitaires mensuelles** suivantes permettant de répondre aux attendus sur le périmètre décrit avec une revue périodique en fonction de l'évolution des inducteurs de charge :

UO 9a	**Prestations de supervision-exploitation-administration – Expertise N3 Domaine Réseau / Equipements de sécurité – Traitement d'en moyenne 20 tickets complexes**
UO 9b	**Prestations de supervision-exploitation-administration – Expertise N3 Domaine Systèmes / Virtualisation / Stockage / Sauvegarde – Traitement d'en moyenne 20 tickets complexes**

Cette prestation est actuellement assurée par 4 intervenants (ie. la DSIUN commande chaque mois 1 UO 9a et 3 UO 9b) travaillant 35 heures / semaine et 210 jours / an. **La DSIUN pourra demander au titulaire d'assurer le backup d'1 ou plusieurs intervenants pendant les périodes de congés.**

7.9.5 Plage horaire et lieu de fonctionnement

Les prestations devront être délivrées de 7h30 à 18h, du lundi au vendredi (hors jours fériés). Elles devront se dérouler sur site au moins 3 jours par semaine.

Nota : dans le cadre des prestations ponctuelles sur bons de commande, des interventions techniques sur site peuvent être demandées sur la plage 18h-7h30 (Cf. § 7.11.5).

7.9.6 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

Les niveaux de service, leurs engagements et indicateurs sont décrits au chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.9.7 Profil attendu : exigences minimales de compétences

- Formation informatique
- Minimum 7 ans d'expérience dans le domaine d'expertise
- Compétences techniques minimales :

Technologie	Profil expert N3
Windows	Résolution incident complexes (désynchronisation AD…) Optimisation de GPO Mise à jour majeures des outillages Réalisation de scripts powershell Incident/Demande complexe de certificats Réaliser un script standard (MECM)
Linux	Réalisation de scripts bash Mise à jour de serveurs Réparation de file system Incident/Demande complexe de certificats
Virtualisation	Extension / mise à jour d'une ferme Arrêt / redémarrage d'une ferme complète Gestion du capacity planning de la ferme
Stockage	Extension / mise à jour d'une baie Arrêt / redémarrage d'une baie Gestion du capacity planning de la ferme
FW	Rajout de règles complexes Mise à jour Analyse performances/utilisation
Supervision	Intégration de règles spécifiques, plug-ins… Optimisation du fonctionnement de la supervision (complétude, pertinence)
Equipement réseau	Modification de configuration Mise en place de QoS Mise à jour de version d'iOS Analyse performances
BD	Résolution incidents complexes Analyse et optimisation de scripts Analyse des performances, tuning Rafraichissement d'un environnement complet

- Certifications minimales souhaitées :
  - Microsoft AZ-800
  - Linux LPIC-1 ou RHCSA
  - Nutanix NCA
  - Citrix CCA-V
  - Cisco CCNA
  - F5 F5-101

    - Palo Alto PCNSA (Firewalls PA)
    - Palo Alto PCSAE (Prisma)
- Sens du service
- Rigueur dans la documentation
- Capacité d'analyse (résolution d'incidents niveau avancé/expert)
- Capacité à mener des changements complexes (montée de version de moteur de bases de données, migration vers nouveaux serveurs,…)
- Capacité à travailler en équipe avec le support N1/N2/N3
- Proactif, sens de l'initiative, veille technologique
- A l'aise à l'oral comme à l'écrit.

7.10 Supervision, administration et exploitation des bases de données (niveaux 2 et 3)

Point d'attention : les experts de la DSIUN ont des droits d'accès aux composants de l'infrastructure supervisée-administrée-exploitée par le titulaire.

7.10.1 Périmètre

Cette prestation concerne l'ensemble du périmètre du titulaire décrit au chapitre 3 et dans les annexes du présent CCTP. Par conséquent, cette prestation est à réaliser sur tous les moteurs de bases de données déployés dans les infrastructures des agences de l'eau : Oracle, PostgreSQL/PostGIS, MS SQL Server, MySQL/MariaDB et MongoDB.

7.10.2 Attendus de la prestation

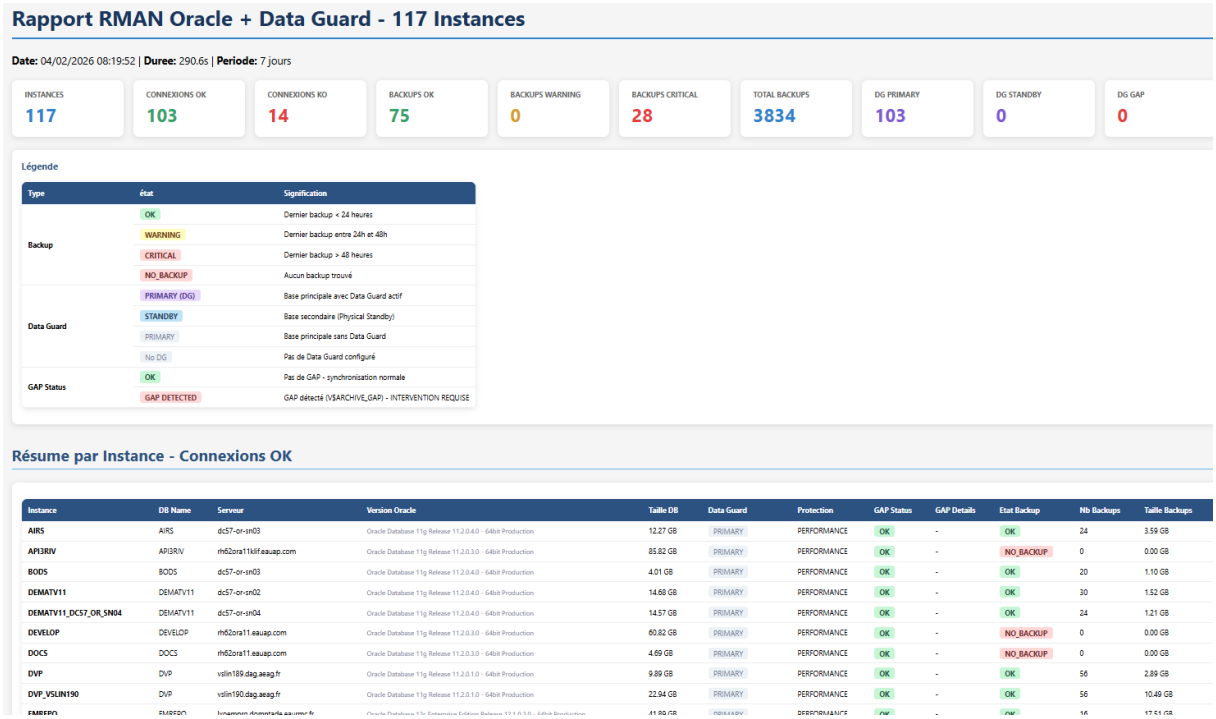
De manière globale, les actions sur ce périmètre d'expertise se feront en relation avec les services de la DSN et en co-administration.

Pour les prestations jugées à trop haut niveau de complexité par la DSIUN, il pourra être commandé une prestation d'expertise technique (UO12).

7.10.2.1 Prestations associées au « Run »

Au titre de l'exploitation des bases de données, il est attendu du titulaire de réaliser les activités suivantes :

- Envoi (automatique) de la météo quotidienne « bases de données » (Oracle, PostgreSQL, SQLServer) à 7h30 et maintien de l'outillage le permettant
- Exemple de rapport :



Rapport RMAN Oracle + Data Guard - 117 Instances

Date: 04/02/2026 08:19:52 | **Duree:** 290.6s | **Periode:** 7 jours

INSTANCES	CONNEXIONS OK	CONNEXIONS KO	BACKUPS OK	BACKUPS WARNING	BACKUPS CRITICAL	TOTAL BACKUPS	DG PRIMARY	DG STANDBY	DG GAP
117	103	14	75	0	28	3834	103	0	0

Légende

Type	état	Signification
Backup	OK	Dernier backup < 24 heures
	WARNING	Dernier backup entre 24h et 48h
	CRITICAL	Dernier backup > 48 heures
	NO_BACKUP	Aucun backup trouvé
Data Guard	PRIMARY (DG)	Base principale avec Data Guard actif
	STANDBY	Base secondaire (Physical Standby)
	PRIMARY	Base principale sans Data Guard
	No DG	Pas de Data Guard configuré
GAP Status	OK	Pas de GAP - synchronisation normale
	GAP DETECTED	GAP détecté (V$ARCHIVE_GAP) - INTERVENTION REQUISE

Résume par Instance - Connexions OK

Instance	DB Name	Serveur	Version Oracle	Taille DB	Data Guard	Protection	GAP Status	GAP Details	Etat Backup	Nb Backups	Taille Backups
AIRS	AIRS	dc57-or-sn03	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit Production	12.27 GB	PRIMARY	PERFORMANCE	OK	-	OK	24	3.59 GB
API3RIV	API3RIV	rh62ora11klif.eauap.com	Oracle Database 11g Release 11.2.0.3.0 - 64bit Production	85.82 GB	PRIMARY	PERFORMANCE	OK	-	NO_BACKUP	0	0.00 GB
BODS	BODS	dc57-or-sn03	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit Production	4.01 GB	PRIMARY	PERFORMANCE	OK	-	OK	20	1.10 GB
DEMATV11	DEMATV11	dc57-or-sn02	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit Production	14.68 GB	PRIMARY	PERFORMANCE	OK	-	OK	30	1.52 GB
DEMATV11_DC57_OR_SN04	DEMATV11	dc57-or-sn04	Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0 - 64bit Production	14.57 GB	PRIMARY	PERFORMANCE	OK	-	OK	24	1.21 GB
DEVELOP	DEVELOP	rh62ora11.eauap.com	Oracle Database 11g Release 11.2.0.3.0 - 64bit Production	60.82 GB	PRIMARY	PERFORMANCE	OK	-	NO_BACKUP	0	0.00 GB
DOCS	DOCS	rh62ora11.eauap.com	Oracle Database 11g Release 11.2.0.3.0 - 64bit Production	4.69 GB	PRIMARY	PERFORMANCE	OK	-	NO_BACKUP	0	0.00 GB
DVP	DVP	vslin189.dag.aeag.fr	Oracle Database 11g Release 11.2.0.1.0 - 64bit Production	9.89 GB	PRIMARY	PERFORMANCE	OK	-	OK	56	2.89 GB
DVP_VSLIN190	DVP	vslin190.dag.aeag.fr	Oracle Database 11g Release 11.2.0.1.0 - 64bit Production	22.94 GB	PRIMARY	PERFORMANCE	OK	-	OK	56	10.49 GB

- Mise à jour de l'inventaire des bases de données et des schémas d'architecture des bases de données
- Supervision : vérification de bon fonctionnement des bases de données, incluant la surveillance :
    - Des paramètres de fonctionnement principaux,
    - Des mises à jour de patch de sécurité,
    - Des ruptures et dégradations de service,
    - Des seuils d'utilisation,
    - Des performances des composants.
- Sauvegarde des bases de données :
    - La configuration des sauvegardes conformément à la politique de sauvegarde de la DSIUN ;
    - La surveillance du bon fonctionnement des sauvegardes ;
    - Les remontées d'alerte, l'analyse, le diagnostic et la résolution des incidents de sauvegarde ;
    - Vérification de la cohérence des sauvegardes (qualité, complétude...) ;
    - Restauration de bases de données à la demande
    - Tests de restauration réguliers, a minima 1 fois par trimestre ~~mois~~ : restauration partielle ou complète d'une base de données de chaque technologie
- Travaux courants d'exploitation relatifs aux bases de données **en lien avec l'exploitation N2**
    - Traitement des alertes remontées par la supervision
    - Gestion des comptes, des rôles et des privilèges
    - Contrôle des accès
    - Gestion des traces et analyse des logs
    - Gestion des journaux de transactions

    - Gestion et réalisation de tâches procédurées
    - Ordonnancement des traitements batchs portant sur les bases de données (dans l'ordonnanceur VTOM ou autre)
    - Programmation de plages de maintenance exceptionnelles au besoin
- Rédaction et mise à jour des procédures nécessaires à l'exploitation des bases de données.
- Traitement des incidents de niveau 2 et de niveau 3 du domaine des bases de données **en lien avec l'exploitation N2**
    - Diagnostic des incidents,
    - Qualification des causes possibles,
    - Résolution et gestion des problèmes,
    - Rédaction de documentation de résolution.
- Ouverture de tickets au besoin sur les portails des éditeurs SGBD (Oracle ou autres…)
- Analyse de la causalité des problèmes, proactivité et proposition de remédiation et/ou optimisation de l'architecture et de la configuration afin de solutionner durablement le problème
- Analyse et résolution de problème de performance sur les bases de données
- Optimisation des bases de données :
    - Gestion et affectation des ressources (CPU, RAM, disque…)
    - Réorganisation des bases (tables et index)
    - Gestion de la performance
    - Anticipation des saturations
    - Analyse des requêtes lentes et remédiation
    - Gestion des index
    - Proposition/Programmation de plage de maintenance exceptionnelle au besoin si des travaux doivent durer un certain temps (re-indexation…).

7.10.2.2 Prestations associées au « Build »

- Gestion des rafraîchissements d'environnements SGBD (production => environnements bas) suivant les procédures établies ou bonnes pratiques de SGBD en l'absence de procédures
- Traitement des demandes de changement standard et complexe liées au domaine des bases de données
- Gestion des versions des moteurs de bases données (sur demande de la DSIUN), application de correctifs et de mises à jour
- Installation de base de données sur des nouvelles plateformes (tous environnements) :
    - Installation du moteur de base de données et création des instances demandées
    - Chargement initial des données
    - Mise en œuvre de la sauvegarde, de la supervision et des tâches planifiées nécessaires dans l'ordonnanceur
    - Vérification de bon fonctionnement
    - Mettre à jour le référentiel documentaire de la DSIUN (dossier d'exploitation, dossier d'architecture, CMDB,…)
    - Rédaction des documentations associées
    - Fourniture d'un procès-verbal de recette et de validation technique soumis à l'approbation de la DSIUN

- Préconiser et contribuer à la mise en œuvre des normes et standards de mise en production, d'exploitation et de sauvegarde des systèmes de gestion des bases de données.
- Contribuer à la mise en exploitation des projets : réalisation de toutes les actions nécessaires pour le passage du « Build au Run » (Cf. § 7.9.2.2).

7.10.2.3 Prestations associées à la sécurité des systèmes d'information

- Gestion de la sécurité des bases de données et mise en application des règles de sécurité des agences de l'eau :
    - Détection des accès suspects à la suite d'un signalement
    - Rédaction et mise en œuvre des plans de secours
    - Installation des correctifs de sécurité
- Organisation et suivi des actions de sécurité des SI réalisées par la TMES :
    - Assurer un suivi du traitement des tickets liés à la sécurité des systèmes d'information dans l'ITSM
    - Être l'Interlocuteur privilégié du RSSI auprès de la TMES
    - Intervenir lors de certaines réunions de suivi avec le SOC et la TMZ
    - Traiter les demandes de changement issues d'une CVE (Common Vulnerability and Exposure) :
        - Analyser la CVE
        - Mesurer ses impacts sur les SI
        - Etudier les options de remédiation (actions, durée, ressources nécessaires)
        - Echanger avec la DUN pour étudier la solution la plus pertinente (contraintes métiers, disponibilité TMA…)
        - Propose un scénario de remédiation à valider par la DSIUN et le RSSI
        - Organiser et suit la réalisation des travaux de remédiation du scénario validé
    - Saisir mensuellement les indicateurs de sécurité demandés par le RSSI (sur le périmètre d'activités de la TMES) dans la solution TENACY. Le prestataire sera formé à cette solution (si nécessaire) et les indicateurs à renseigner seront sommaires (fait/terminé/encours/à faire, Nombre d'éléments…) et limités (une dizaine maximum). Exemple : nombre de sauvegarde réussies / en échec
    - Participer et contribuer à l'organisation d'exercice de gestion de crise cyber
- Audit :
    - Assurer le suivi des résultats de sauvegarde (succès/échec, traitement des anomalies de sauvegarde)
    - Organiser et piloter des tests de restauration réguliers
    - Réaliser des tests réguliers sur certains composants des SI
- Plans de secours et PRA/PCA :
    - Contribuer à la mise en œuvre des plans de secours des bases de données
    - Contribuer, sous le pilotage du RSSI, à la mise à jour du PRA/PCA
    - Organiser des tests de mise en œuvre du PRA/PCA,
- Suivi du niveau d'obsolescence des SI :
    - Assurer un suivi des versions des bases de données installées sur les SI (cartographie, liste…)

- Alerter la DSN et le RSSI lorsqu'une version arrive en fin de vie (fin de support de l'éditeur / du constructeur, fin de la mise à disposition des correctifs de sécurité) avec un délai d'anticipation d'un an
- Proposer des plans (organisation, planning, ressources) de traitement de ces obsolescences
- En cas de validation d'un projet de traitement d'une obsolescence, en assurer le suivi

- Participation au COSEC (Comité sécurité) en fonction de l'ordre du jour ou sur demande du RSSI, instance ayant lieu 1 fois / mois en visioconférence et d'une durée de 2 heures en moyenne.

7.10.3 Livrables attendus

En fonction des actions réalisées par le titulaire les livrables pourront être (liste non exhaustive) :

- L'inventaire des bases des données
- Les dossiers d'exploitation et dossiers d'architecture
- La CMDB actualisée
- Tout livrable indiqué dans une demande de changement
- Tableaux de bord et rapports de suivi des indicateurs de sécurité (mensuels)
- Comptes rendus des réunions de suivi
- Rapports d'analyse de CVE et scénarios de remédiation associés
- Plans de traitement des obsolescences (planning, ressources, organisation)
- Bilans des tests de restauration et des tests du PRA/PCA
- Contribution documentaire à la mise à jour du PRA/PCA.

7.10.4 Unités d'œuvre associés – UO10

Pour cette prestation, les inducteurs de charge sont la description du périmètre à exploiter, son incidentologie actuelle et les demandes de changement.

Le titulaire doit valoriser les **unités d'œuvre forfaitaires mensuelles** suivantes permettant de répondre aux attendus sur le périmètre décrit avec une revue périodique en fonction de l'évolution des inducteurs de charge :

UO 10	**Prestations de supervision-exploitation-administration des Bases de données (niveaux 2 et 3) – Traitement d'en moyenne 20 tickets complexes**

Cette prestation est actuellement assurée par 2 intervenants (ie. la DSIUN commande chaque mois 2 UO 10) travaillant chacun 35 heures / semaine et 210 jours / an.

7.10.5 Plage horaire et lieu de fonctionnement

Les prestations devront être délivrées de 7h30 à 18h, du lundi au vendredi (hors jours fériés). Elles devront se dérouler sur site au moins 3 jours par semaine.

Nota : dans le cadre des prestations ponctuelles sur bons de commande, des interventions techniques sur site peuvent être demandées sur la plage 18h-7h30 (Cf. § 7.11.5).

7.10.6 Niveaux de service, d'engagements et indicateurs

Les niveaux de service, leurs engagements et indicateurs sont décrits au chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.10.7 Profil attendu : exigences de compétences minimales

- Formation informatique
- Minimum 7 ans d'expérience dans le domaine des bases de données
- Expérience impérative sur les bases de données Oracle, MS SQL Server et PostgreSQL
- Certifications minimales souhaitées :
  - Oracle : OCA (OCM serait un plus)
  - PostgreSQL : certification tiers (EDB professionnal ou équivalent)
  - SQL server : Azure Database administrator (DP-300)
- Sens du service
- Rigueur
- Capacités rédactionnelles
- Capacité d'analyse (résolution d'incidents niveau avancé/expert)
- Capacité à mener des changements complexes (montée de version de moteur de bases de données, migration vers nouveaux serveurs,…)
- Capacité à travailler en équipe avec le support N1/N2/N3
- Proactif, sens de l'initiative, veille technologique
- A l'aise à l'oral comme à l'écrit.

7.11 Prestations ponctuelles sur bons de commande

7.11.1 Intégration d'applications

7.11.1.1 Périmètre

Cette prestation concerne l'ensemble du périmètre du titulaire décrit au chapitre 3 et dans les annexes du présent CCTP. En particulier, les principaux environnements techniques utilisés pour l'intégration d'applications sont (liste non exhaustive) :

- Virtualisation / hyperconvergence : Nutanix
- Ordonnanceur : Visual TOM
- Transfert de fichiers : GoAnyWhere MFT
- Supervision : EV Observe
- Systèmes d'exploitation : Windows Server, Linux (DEBIAN)
- SGBD : PostGreSQL, PostGIS (pour le système d'information géographique), Oracle, Microsoft SQL Server
- Serveur web / Serveur d'application : Apache - IIS / Tomcat – Wildfly
- Framework-Environnement de développement : Java Spring Integration
- Authentification : Active Directory, Entra ID
- ETL : SAP DS 4.3 (BO Data Services), Talend
- Master Data Management : Semarchy xDM
- GED : NUXEO

- Editique : BDU
- Environnement Numérique de Travail : Microsoft M365
- Gestion de configuration : Ansible
- Gestion de tests / qualité logicielle : Squash TM
- Gestion d'incidents (phase projet) : Redmine
- Gestionnaire de sources : GitLab
- Télédistribution postes de travail : Microsoft MECM/GPO

7.11.1.2 Attendus de la prestation

Dans le cadre des programmes et projets SI métiers de la DSIUN, l'intégrateur d'applications contribue à l'installation des différents composants SI (progiciels, bases de données, développements spécifiques…) et en assure l'assemblage dans le respect du plan d'urbanisme des SI des agences et de l'architecture retenue pour le projet et définie par l'architecte. Cette prestation vise donc à renforcer les équipes projets de la DSIUN.

Il assure également la mise en œuvre et la cohérence des flux inter-applications, de l'intégrité des données et de la sécurité de l'ensemble.

Les activités à réaliser sont les suivantes :

- Identification et sélection des composants techniques du projet :
    - S'approprier l'architecture fonctionnelle et technique du système d'information sur le périmètre applicatif dont il(elle) a la charge.
    - Utiliser les objets existants de la cartographie et propose des corrections le cas échéant.
- Réception, validation et assemblage de ces composants :
    - Assembler et intégrer (ou pilote l'intégration par un tiers) les différents composants.
    - Effectuer ou commanditer les tests et recettes dans une phase de pré-exploitation.
    - Vérifier la compatibilité entre les différents composants logiciels, matériels ou systèmes
- Définition des interfaces et des éventuelles évolutions à apporter aux composants pour permettre leur intégration :
    - Modifier ou créer de nouveaux composants nécessaires sous le contrôle de l'architecte
    - Définir et réaliser des interfaces.
    - Piloter le cas échéant la mise en œuvre de l'intégration des interfaces par un tiers
- Fourniture du système développé à l'intégrateur d'exploitation en charge de l'intégration de la solution en environnements de qualification et de pré-production :
    - Accompagner les équipes d'exploitation lors de la mise en production.
    - Participer, avec la maîtrise d'ouvrage, à l'élaboration de didacticiels.
    - Rédiger la documentation nécessaire à la pérennité de l'application, à l'usage des équipes en charge de l'exploitation et du support, notamment le dossier d'architecture technique (DAT), le document d'installation (DIN) et le dossier d'exploitation (DEX).
- Support :
    - Gérer et assurer le support de la solution dès son déploiement dans l'environnement de qualification
    - Participer, en qualité d'expert, au support de l'environnement de production

- Résoudre dans l'environnement de qualification les incidents techniques et suivre leur résolution
- Coordonner les équipes techniques dans l'environnement de qualification pour les améliorations à apporter à la solution en fonction de l'usage constaté.

7.11.1.3 Livrables

Les livrables attendus seront précisés pour chaque prestation demandée. Cela pourra être notamment :

- Un dossier d'architecture technique (DAT) ;
- Un dossier d'exploitation (DEX) ;
- Un dossier d'installation (DIN) ;
- Plan de mise en œuvre de solutions ;
- Plan de tests et d'exécution de tests ;
- Des rapports d'assistance ou tout livrables décrivant les assistances effectuées ;
- Autres livrables que la DSIUN jugerait nécessaire.

7.11.1.4 Unité d'œuvre associée – UO 11

	Complexité	Description
UO 11a	**Simple**	**1 journée Intégration d'applications – 1 à 10 jours**
UO 11b	**Moyen**	**1 journée Intégration d'applications – 11 à 40 jours**
UO 11c	**Complexe**	**1 journée Intégration d'applications – plus de 40 jours**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles à bons de commande. Les temps indiqués pour chaque unité d'œuvre pour laquelle le coût journalier est demandé, correspondent à la durée de la prestation évaluée.

À compter de la transmission de la demande au titulaire, celui-ci doit transmettre son chiffrage et son engagement de délai sous **5 jours ouvrés.**

7.11.1.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service décrite au chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.11.1.6 Profil attendu : exigences minimales de compétences

- Formation informatique
- Minimum 7 ans d'expérience dans les domaines demandés par les agences de l'eau : jugement du niveau de compétences sur la base de CV fournis par le titulaire
- Sens du service
- Rigueur dans la documentation
- Capacité d'analyse (résolution d'incidents niveau avancé/expert)
- Capacité à mener des changements complexes et à travailler en mode projet
- Proactif, sens de l'initiative, veille technologique

- A l'aise à l'oral comme à l'écrit.

7.11.2 Prestations d'expertise technique

7.11.2.1 Périmètre

Cette prestation concerne l'ensemble du périmètre du titulaire décrit au chapitre 3 et dans les annexes du présent CCTP.

7.11.2.2 Attendus de la prestation

Dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles de son exploitation, la DSIUN a des besoins en expertise en lien direct avec les activités du titulaire. La DSIUN prévoit donc de pouvoir commander des prestations d'expertise aussi bien dans les phases de BUILD que de RUN. Ci-dessous sont présentés les types de prestations attendues ainsi que le livrables susceptibles d'être commandés. **Cette liste n'est pas exhaustive.**

Les prestations pourront porter sur :

- Une aide au diagnostic et à la résolution d'incidents complexes
- Des analyses et résolutions de problème complexe de performance sur les infrastructures
- Des assistances aux évolutions et changements d'infrastructure mais aussi sur la mise en œuvre des évolutions du socle technique
- Des analyses d'impact
- Des audits sur les architectures techniques des infrastructures
- Des tests de montée en charge
- Des études d'architecture technique
- Des études et réalisations de migration de bases de données, de serveurs ou tout autre élément de l'infrastructure technique
- Des études et réalisations de consolidation de bases de données ou de serveurs
- Des études et réalisations d'intégration de nouveaux outils d'exploitation
- Des développements de scripts d'automatisation
- Des développements et des mises à jour sur l'ITSM des agences de l'eau (Matrix 42)
- La réalisation d'expérimentations, de développement et de déploiement autour de l'intelligence artificielle.

7.11.2.3 Livrables

Les livrables dépendront du type de prestations demandé. Cela pourra être notamment :

- Un dossier d'analyse de risques ;
- Résultat d'analyse d'impact technique ou de problème de performance ;
- Une procédure de résolution d'incident ;
- Un dossier de proposition et qualification de solutions techniques ;
- Un dossier de conception technique (DCT) ;
- Un dossier d'architecture technique (DAT) ;
- Un dossier d'exploitation (DEX) ;
- Une fiche d'intervention d'expertise technique ;
- Une étude préalable ou de cadrage ;
- Plan de mise en œuvre de solutions ;

- Plan de tests et d'exécution de tests ;
- Des propositions d'idées innovantes basées sur l'intelligence artificielle, des prompts ;
- Des rapports d'assistance ou tout livrables décrivant les assistances effectuées.

7.11.2.4 Unité d'œuvre associée – UO 12

UO 12a	**Simple**	**1 journée d'expertise Réseau / Sécurité – 1 à 10 jours**
UO 12b	**Moyen**	**1 journée d'expertise Réseau / Sécurité – 11 à 20 jours**
UO 12c	**Complexe**	**1 journée d'expertise Réseau / Sécurité – plus de 20 jours**
UO 12d	**Simple**	**1 journée d'expertise Linux / Windows Server / Citrix / Virtualisation / Stockage / Sauvegarde – 1 à 10 jours**
UO 12e	**Moyen**	**1 journée d'expertise Linux / Windows Server / Citrix / Virtualisation / Stockage / Sauvegarde – 11 à 20 jours**
UO 12f	**Complexe**	**1 journée d'expertise Linux / Windows Server / Citrix / Virtualisation / Stockage / Sauvegarde – Plus de 20 jours**
UO 12g	**Simple**	**1 journée d'expertise Bases de données – 1 à 10 jours**
UO 12h	**Moyen**	**1 journée d'expertise Bases de données – 11 à 20 jours**
UO 12i	**Complexe**	**1 journée d'expertise Bases de données – Plus de 20 jours**
UO 12j	**Simple**	**1 journée d'expertise Windows : Poste de travail – 1 à 10 jours**
UO 12k	**Moyen**	**1 journée d'expertise Windows : Poste de travail – 11 à 20 jours**
UO 12l	**Complexe**	**1 journée d'expertise Windows : Poste de travail – Plus de 20 jours**
UO 12m	**Simple**	**1 journée d'expertise Visioconférence (Zoom, Teams, Polycom, Yeahlink) – 1 à 10 jours**
UO 12n	**Moyen**	**1 journée d'expertise Visioconférence (Zoom, Teams, Polycom, Yeahlink) – 11 à 20 jours**
UO 12o	**Complexe**	**1 journée d'expertise Visioconférence (Zoom, Teams, Polycom, Yeahlink) – Plus 20 jours**
UO 12p	**Simple**	**1 journée d'expertise M365/AZURE/ENTRA ID – 1 à 10 jours**
UO 12q	**Moyen**	**1 journée d'expertise M365/AZURE/ENTRA ID – 11 à 20 jours**
UO 12r	**Complexe**	**1 journée d'expertise M365/AZURE/ENTRA ID – Plus de 20 jours**
UO 12s	**Simple**	**1 journée d'expertise MATRIX42 – 1 à 10 jours**
UO 12t	**Moyen**	**1 journée d'expertise MATRIX42 – 11 à 20 jours**
UO 12u	**Complexe**	**1 journée d'expertise MATRIX42 – Plus de 20 jours**
UO 12v	**Simple**	**1 journée d'expertise Intelligence artificielle – 1 à 10 jours**
UO 12w	**Moyen**	**1 journée d'expertise Intelligence artificielle – 11 à 20 jours**
UO 12x	**Complexe**	**1 journée d'expertise Intelligence artificielle – Plus de 20 jours**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles sur bons de commande. Les temps indiqués pour chaque unité d'œuvre pour laquelle le coût journalier est demandé, correspondent à la durée de la prestation évaluée.

Différents types d'expertise technique pourront être demandés sur le périmètre. Toute prestation d'expertise fera l'objet en amont d'une expression de besoin claire de la part de la DSIUN. Toute demande fera l'objet, préalablement à l'émission d'un bon de commande, de la part du titulaire, d'un chiffrage utilisant les UO et d'un engagement de délai.

À compter de la transmission de la demande au titulaire, celui-ci doit transmettre son chiffrage et son engagement de délai sous **5 jours ouvrés**.

7.11.2.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service du chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.11.2.6 Profil attendu : exigences minimales de compétences

- Formation informatique
- Minimum 7 ans d'expérience dans les domaines demandés par les agences de l'eau : jugement du niveau de compétences sur la base de CV fournis par le titulaire
- Sens du service
- Rigueur dans la documentation
- Capacité d'analyse (résolution d'incidents niveau avancé/expert)
- Capacité à mener des changements complexes et à travailler en mode projet
- Proactif, sens de l'initiative, veille technologique
- A l'aise à l'oral comme à l'écrit.

7.11.3 Conduite de projet technique

7.11.3.1 Périmètre

Cette prestation concerne l'ensemble du périmètre du titulaire décrit au chapitre 3 et dans les annexes du présent CCTP.

7.11.3.2 Attendus de la prestation

Dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles et de la transformation de son SI, la DSIUN a des besoins en chefferie de projet en lien direct avec les activités du titulaire. La DSIUN prévoit donc de pouvoir commander des prestations de conduite de projet technique aussi bien dans les phases de BUILD que de RUN.

L'unité d'œuvre correspond à la mise à disposition d'un chef de projet qualifié pour piloter, coordonner ou sécuriser les activités confiées au titulaire dans le cadre d'un projet.

Cette prestation couvre l'ensemble des tâches nécessaires à la bonne conduite d'un projet de transformation ou d'évolution, mobilisant plusieurs acteurs techniques et/ou métiers.

7.11.3.3 Description de la prestation

Sur la base d'un cahier des charges remis par la DSIUN, la prestation de conduite de projet inclut notamment :

- Pilotage et coordination :
    - Elaboration du plan de projet (phases, livrables, jalons)
    - Animation des comités de pilotage, comités techniques et réunions de suivi

    - Coordination des équipes du titulaire et éventuels sous-traitants
    - Gestion des dépendances avec d'autres projets
- Gestion des risques et de la qualité :
    - Identification et mise à jour des risques, alertes et impacts.
    - Proposition et suivi des plans d'actions correctifs.
    - Vérification de la conformité des livrables aux exigences contractuelles et techniques.
- Suivi de l'avancement :
    - Consolidation des charges consommées vs prévues.
    - Mise à jour des tableaux de bord et indicateurs.
    - Préparation et diffusion du reporting (hebdomadaire ou mensuel).

L'objectif est de disposer d'un renfort du pilotage sur les évolutions structurantes, de sécuriser les délais et la qualité.

7.11.3.4 Livrables

Selon le projet et son contexte :

- Plan de projet
- Planning actualisé
- Reporting selon modalités demandées par la DSIUN (potentiellement outil SCIFORMA)
- Matrice de risques
- Dossier de cadrage, de clarification au besoin
- Rédaction des comptes rendus et PV (réunions coordination, comité, …)
- Mise à jour des documents de référence (planning, matrice des risques, plan d'actions)
- Interface avec les différentes parties prenantes
- Récapitulatif des actions réalisées
- Récapitulatif des temps consommés
- Nécessaire au bon passage du Build au Run, et selon les sujets cela pourra être :
    - Un dossier de conception technique (DCT) ;
    - Un dossier d'architecture technique (DAT) ;
    - Un dossier d'exploitation (DEX) ;
    - Une matrice RACI
    - Un cahier de troubleshooting ;
    - Plan de tests et d'exécution de tests
    - Des rapports d'assistance ou tout livrables décrivant les assistances effectuées.

7.11.3.5 Unité d'œuvre associée – UO 13

UO 13a	**Simple**	**1 journée de conduite de projet technique – 1 à 10 jours**
UO 13b	**Moyenne**	**1 journée de conduite de projet technique – 11 à 40 jours**
UO 13c	**Complexe**	**1 journée de conduite de projet technique – plus de 40 jours**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles sur bons de commande. Les temps indiqués pour chaque unité d'œuvre pour laquelle le coût journalier est demandé, correspondent à la durée de la prestation évaluée.

Différents types de projets pourront être demandés sur le périmètre. Toute prestation de conduite de projet technique fera l'objet en amont d'une expression de besoin claire de la part de la DSIUN. Toute

demande fera l'objet, préalablement à l'émission d'un bon de commande, de la part du titulaire, d'un chiffrage utilisant les UO et d'un engagement de délai.

À compter de la transmission de la demande au titulaire, celui-ci doit transmettre son chiffrage et son engagement de délai sous **5 jours ouvrés**.

7.11.3.6 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service du chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.11.3.7 Profil attendu – exigences minimales de compétences

Le chef de projet proposé par le titulaire devra pouvoir justifier :

- Formation informatique
- Au moins 5 ans d'expérience significative en pilotage de projets informatiques dans un contexte technique : jugement du niveau de compétences sur la base de CV fournis par le titulaire
- Maîtrise des méthodologies de gestion de projet (Cycle en V, Agile, PRINCE2, …)
- Expérience dans les domaines techniques concernés par le projet soumis par la DSIUN
- Rigueur, sens de l'organisation et autonomie dans la gestion des actions
- Capacité de synthèse et qualités rédactionnelles en français
- Goût pour le contact avec les utilisateurs, par téléphone, par mails, politesse, capacité à accompagner, à expliquer, à vulgariser et à écouter
- Travail en équipe.

7.11.4 Intervention de techniciens de proximité en heure ouvrée

7.11.4.1 Périmètre

Cette prestation concerne l'ensemble du périmètre du titulaire décrit au chapitre 3 et dans les annexes du présent CCTP.

7.11.4.2 Attendus de la prestation

Avec un délai de prévenance d'au moins 2 jours ouvrés, la DSIUN pourra demander au titulaire du marché de mobiliser des renforts de techniciens afin réaliser des interventions techniques. Ces prestations pourront avoir lieu :

- Sur site (sièges et délégations de n'importe quelle agence) :
    - A la demi-journée les jours ouvrés entre 8h et 12h ou 14h et 18h
    - A la journée les jours ouvrés entre 8h et 18h
    - Sans déplacement
    - Avec déplacement
    - Avec déplacement et nuitée
- A distance :
    - A la demi-journée les jours ouvrés entre 8h et 12h ou 14h et 18h
    - Les jours ouvrés entre 8h et 18h

Les prestations techniques à réaliser lors de ces interventions techniques seront équivalentes aux prestations décrites dans l'UO4 du présent CCTP.

7.11.4.3 Livrables

Les livrables attendus seront précisés par la DSIUN pour chaque prestation demandée.

7.11.4.4 Unité d'œuvre associée – UO 14

UO 14a	**½ Journée d'intervention d'un technicien de proximité sans déplacement – plage 8h-12h ou 14h-18h**
UO 14b	**½ Journée d'intervention d'un technicien de proximité avec déplacement – plage 8h-12h ou 14h-18h**
UO 14c	**½ Journée d'intervention d'un technicien de proximité avec déplacement et nuitée – plage 8h-12h ou 14h-18h**
UO 14d	**Journée d'intervention d'un technicien de proximité sans déplacement – plage 8h-18h**
UO 14e	**Journée d'intervention d'un technicien de proximité avec déplacement – plage 8h-18h**
UO 14f	**Journée d'intervention d'un technicien de proximité avec déplacement et nuitée – plage 8h-18h**
UO 14g	**½ Journée d'intervention d'un technicien de proximité à distance – plage 8h-12h ou 14h-18h**
UO 14h	**Journée d'intervention d'un technicien de proximité à distance – plage 8h-18h**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles sur bons de commande.

À compter de la transmission de la demande au titulaire, celui-ci doit transmettre son chiffrage et son engagement de délai sous **2 jours ouvrés**.

7.11.4.1 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service du chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.11.4.2 Profil attendu – exigences minimales de compétences

Les compétences minimales attendues pour ces prestations sont identiques à celles décrites dans l'UO 4.

7.11.5 Intervention technique en heures non ouvrées (HNO)

7.11.5.1 Périmètre

Cette prestation concerne l'ensemble du périmètre du titulaire décrit au chapitre 3 et dans les annexes du présent CCTP.

7.11.5.2 Description de la prestation

Avec un délai de prévenance d'au moins 1 jour ouvré, la DSIUN pourra demander au titulaire du marché de réaliser des interventions techniques. Ces prestations pourront avoir lieu :

- Sur site (siège de n'importe quelle agence) :
    - Les jours ouvrés entre 18h et 22h
    - Les jours ouvrés entre 22h et 7h30 le lendemain
    - Les week-ends entre vendredi 18h et lundi 7h30
    - Les jours fériés entre 18h la veille et 7h30 le lendemain
- A distance :
    - Les jours ouvrés entre 18h et 22h
    - Les jours ouvrés entre 22h et 7h30 le lendemain
    - Les week-ends entre vendredi 18h et lundi 7h30
    - Les jours fériés entre 18h la veille et 7h30 le lendemain
- Sous la forme d'une astreinte téléphonique avec une capacité d'intervention à distance sous 1 heure maximum, ou site dans les 2 heures dans le cas d'un incident nécessitant une intervention physique (les moyens téléphoniques pourront être fournis par la DSIUN ou par le titulaire) :
    - Les jours de semaine entre 18h et 7h30 le lendemain
    - Les week-ends entre vendredi 18h et lundi 7h30
    - Sur une semaine complète

Les prestations techniques à réaliser lors de ces interventions en HNO seront équivalentes aux prestations décrites dans les UO4, UO8, UO9 et UO10 du présent CCTP.

Sans délai de prévenance, il pourra être demandé au titulaire de mobiliser les ressources nécessaires et suffisante à la participation à une situation de crise ou une situation d'urgence :

- La DSIUN convient avec le titulaire (les 2 SDM ou le ROC) des ressources à mobiliser
- Sont considérées situations de crise ou d'urgence :
    - Les ruptures de services critiques (en référence à la classification des applications selon leur criticité)
    - Les problèmes liés à la sécurité et les cyberattaques
- Le décompte du temps de mobilisation (par heure) et du nombre de ressources mobilisées est constaté par le titulaire et consolidé par la DSIUN.

7.11.5.3 Livrables

Les livrables attendus seront précisés par la DSIUN pour chaque prestation demandée.

7.11.5.4 Unité d'œuvre associée – UO 15

UO 15a	**1 heure de prestation d'assistance de proximité sur site les jours ouvrés entre 18h et 22h**
UO 15b	**1 heure de prestation d'assistance de proximité sur site les jours ouvrés entre 22h et 7h30 le lendemain**
UO 15c	**1 heure de prestation d'assistance de proximité sur site les week-ends et jours fériés**
UO 15d	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N2 à distance les jours ouvrés entre 18h et 22h**
UO 15e	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N2 à distance les jours ouvrés entre 22h et 7h30**
UO 15f	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N2 à distance les week-ends et jours fériés**
UO 15g	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N2 sur site les jours ouvrés entre 18h et 22h**
UO 15h	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N2 sur site les jours ouvrés entre 22h et 7h30**
UO 15i	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N2 sur site les week-ends et jours fériés**
UO 15j	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N3 à distance les jours ouvrés entre 18h et 22h**
UO 15k	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N3 à distance les jours ouvrés entre 22h et 7h30**
UO 15l	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N3 à distance les week-ends et jours fériés**
UO 15m	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N3 sur site les jours ouvrés entre 18h et 22h**
UO 15n	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N3 sur site les jours ouvrés entre 22h et 7h30**
UO 15o	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration N3 sur site les week-ends et jours fériés**
UO 15p	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration des bases de données à distance les jours ouvrés entre 18h et 22h**
UO 15q	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration des bases de données à distance les jours ouvrés entre 22h et 7h30**
UO 15r	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration des bases de données à distance les week-ends et jours fériés**
UO 15s	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration des bases de données sur site les jours ouvrés entre 18h et 22h**
UO 15t	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration des bases de données sur site les jours ouvrés entre 22h et 7h30**
UO 15u	**1 heure de prestation de supervision-exploitation-administration des bases de données sur site les week-ends et jours fériés**
UO 15v	**Astreinte téléphonique 1 jour de semaine entre 18h et 7h30 le lendemain**
UO 15w	**Astreinte téléphonique 1 week-end entre vendredi 18h et lundi 7h30**
UO 15x	**Astreinte téléphonique 1 semaine complète**
C1	**Gestion de crise / gestion de l'urgence : Coefficient de majoration des UO15a à UO15x**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles sur bons de commande.

À compter de la transmission de la demande au titulaire, celui-ci doit transmettre son chiffrage et son engagement de délai sous **1 jour ouvré**.

7.11.5.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service du chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.11.5.6 Profil attendu – exigences minimales de compétences

Les compétences minimales attendues pour ces prestations sont identiques à celles décrites dans les UO4, UO8, UO9 et UO10.

7.11.6 Déploiement en masse de postes de travail

7.11.6.1 Périmètre

Cette prestation concerne le déploiement en masse de postes de travail sur l'ensemble du périmètre géographique du titulaire décrit au chapitre 3 et dans les annexes du présent CCTP.

La DSIUN a des besoins ponctuels en déploiement en masse de postes de travail.

7.11.6.2 Attendus de la prestation

Pour 20 unités (fixes, portables ou hybrides)

- Prise de rendez-vous pour préparation du déploiement :
  - Sauvegarde préférentielle des données locales sur l'espace cloud de l'agent
  - Sauvegarde des données locales de l'ancien poste à reporter sur le nouveau poste
  - Identification des spécificités potentielles de l'ancien poste liées à la mission de l'utilisateur (applications spécifiques, certificats, …)
  - Récupération des raccourcis bureau
  - Récupération des favoris navigateurs
  - Archivage en ligne des e-mails
  - …
- Descente du master sur le nouveau poste avec l'outil MECM et application de la séquence de tâches
- Inscription du poste au domaine et dans les bonnes collections
- Finalisation des paramétrages nécessaires à la mise en conformité du poste au regard des exigences identifiées lors de la préparation du déploiement
- Prise de rendez-vous pour remise du poste
- Mise à disposition, accompagnement et assistance à la prise en main (vérification d'accès au WIFI, au VPN, à la sphère ENT, aux applications majeures pour la mission, …)
- Rappel des agents non-inscrits.

7.11.6.3 Livrables attendus

- Bookings de réservation des plages de rendez-vous

- Planning du déploiement des postes (création, mise à jour et suivi)
- Prise de rendez-vous auprès des utilisateurs
- Comptes-rendus de réunions
- Statistiques de suivi de déploiement
- Fiches/PV de mise à disposition du matériel signées par l'utilisateur
- Tout autre livrable relatif au déploiement que la DSIUN pourrait juger nécessaire.

7.11.6.4 Unité d'œuvre associée – UO 16

UO 16	**Déploiement en masse de 20 postes de travail**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles à bons de commande et fera systématiquement l'objet, au préalable, d'un engagement de délai d'exécution de la part du titulaire.

À compter de la transmission de la demande au titulaire, celui-ci doit transmettre son engagement de délai sous **3 jours ouvrés**.

7.11.6.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.11.7 Déploiement en masse d'appareils mobiles

7.11.7.1 Périmètre

Cette prestation concerne le déploiement en masse de téléphones mobiles ou de tablettes sur l'ensemble du périmètre du titulaire décrit au chapitre 3 et dans les annexes du présent CCTP.

La DSIUN a des besoins ponctuels en déploiement en masse d'appareils mobiles dans le cadre des renouvellements de parc.

7.11.7.2 Attendus de la prestation

Pour 20 unités (smartphones, tablettes)

- Prise de rendez-vous pour préparation du déploiement :
  - Le cas échéant : sauvegarde des données de l'ancien appareil à reporter sur le nouveau
  - Identification des spécificités potentielles de l'ancien appareil liées à la mission de l'utilisateur
  - …
- Enrôlement dans le MDM Intune et paramétrage du nouvel appareil
- Prise de rendez-vous pour remise de l'appareil
- Mise à disposition, accompagnement, et assistance à la prise en main (vérification d'accès au WIFI, au MFA, à la sphère ENT, …).

7.11.7.3 Livrables attendus

- Bookings de réservation des plages de rendez-vous
- Planning du déploiement des appareils (création, mise à jour et suivi)
- Prise de rendez-vous auprès des utilisateurs
- Comptes-rendus de réunions

- Statistiques de suivi de déploiement
- Fiches/PV de mise à disposition du matériel signée par l'utilisateur
- Tout autre livrable relatif au déploiement que la DSIUN pourrait juger nécessaire.

7.11.7.4 Unité d'œuvre associée – UO 17

UO 17	**Déploiement en masse de 20 appareils mobiles**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles à bons de commande et fera systématiquement l'objet, au préalable, d'un engagement de délai d'exécution de la part du titulaire.

À compter de la transmission de la demande au titulaire, celui-ci doit transmettre son engagement de délai sous **3 jours ouvrés**.

7.11.7.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.11.8 Assistance à la tenue d'instances

7.11.8.1 Périmètre

Dans le cadre de leur fonctionnement, les agences de l'eau organisent plusieurs fois par an des grandes réunions, les instances (conseils d'administration, comités de bassin, …), pouvant nécessiter une assistance informatique spécifique de proximité.

Cette prestation a pour objectif de fournir une assistance de proximité dédié spécifiquement à la tenue des instances des agences.

La prestation se déroule obligatoirement sur le site où se tient l'instance.

Les instances peuvent se tenir sur les sites des agences de l'eau ou sur des sites d'évènementiels extérieurs.

7.11.8.2 Attendus de la prestation

Assurer une assistance technique dédiée sur le site de déroulement de l'instance, tout le temps de la durée de l'évènement :

- Participer aux tests techniques préalables de mise en œuvre d'une visioconférence sur le site.

  Ces tests préalables peuvent avoir lieu la veille.
- Assurer le jour « j » l'assistance technique pour l'instance :
  - Démarrage de la visioconférence
  - Réponse et assistance aux agents
  - Support logistique informatique (écrans, PC, tablettes, smartphones, câbles et connectique, …)
  - Relai réactif des problèmes à remonter au service desk ou à escalader au niveau 2
- Produire un compte rendu d'intervention précisant les actes réalisés pendant la prestation ainsi que les pistes d'amélioration.

7.11.8.3 Livrables attendus

- Compte rendu d'intervention :
  - Actes réalisés

- Pistes d'amélioration.

7.11.8.4 Unité d'œuvre associée – UO 18

UO 18a	**Prestation ponctuelle d'assistance à la tenue d'une instance, le jour de l'évènement, sur le siège d'une agence de l'eau**
UO 18b	**Prestation ponctuelle d'assistance à la tenue d'une instance, le jour de l'évènement, dans un site extérieur aux sièges des agences de l'eau**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles à bons de commande et donnera lieu à un échange préalable avec le titulaire lors de chaque demande.

7.11.8.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service du chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.11.9 Gestion du don / mise au rebut (20 unités)

7.11.9.1 Périmètre

Dans le cadre de sa gestion de parc et plus précisément de la rotation des postes de travail, écrans, tablettes et téléphones mobiles, la DSIUN des agences de l'eau s'attache à gérer le plus vertueusement possible la sortie de ses matériels.

Dans ce cadre elle met en œuvre des campagnes de décommissionnement et se sépare des matériels devenus obsolètes (don, mise au domaine, envoi pour recyclage).

Cette prestation a pour objectif de réaliser les étapes techniques permettant à la DSIUN des agences de l'eau de se séparer de ses anciens matériels.

7.11.9.2 Attendus de la prestation

NB : Cette prestation sera commandée uniquement si la charge de travail associée ne peut pas être absorbée par les techniciens de proximité en place.

Pour un volume de 20 unités (postes de travail fixes ou portables, écrans, smartphones, tablettes) dont la mise à blanc aura été réalisée dans le cadre des attributions de l'UO 4:

- Identifier et valider avec le gestionnaire de parc, le matériel à sortir du parc pour mettre à jour son statut dans l'outil de gestion de l'inventaire OCEAN.
- Sortir les matériels à sortir du parc de type poste de travail, de l'AD, de MECM, de l'antivirus
- Avant la réelle sortie du parc, entreposer les matériels dans les locaux de stockage et les identifier de façon distincte des autres matériels (étiquetage).

Pour les canaux de don ou de mise aux domaines :

- Réinstaller l'OS (pour les postes de travail et les tablettes)
- Rassembler le matériel et son alimentation en un seul package
- Établir un calendrier de rdv / Booking de remise des matériels
- Remettre le matériel aux agents destinataires des matériels, ou à la direction en charge de la gestion des mises aux domaines.

Pour le canal de recyclage et retraitement des matériels :

- Trier les matériels selon leur type (PC, câbles, écrans, smartphones, tablettes, …)
- Inventorier les matériels (N° d'immobilisation, N° de série et N° comptable)

- Palettiser les matériels selon les volumes, en vue de leur enlèvement.

Cette prestation se déroule sur les sièges des agences concernées par ces campagnes ou dans les délégations ou missions territoriales.

7.11.9.3 Livrables attendus

- Liste des matériels à sortir du parc (inventaire des N° d'immobilisation, N° de série et N° comptables)
- Mise à jour du parc dans l'outil d'inventaire OCEAN
- Mise à jour de l'AD, de MECM, de l'antivirus pour les postes de travail
- Planning de remise du matériel (si don ou mise au domaine)
- Palettisation des matériels triés (si envoi pour retraitement).

7.11.9.4 Unité d'œuvre associée – UO 19

UO 19a	**Traitement du don/mise au rebut de 20 unités de postes de travail fixes ou portables**
UO 19b	**Traitement du don/mise au rebut de 20 unités de smartphone ou tablettes**
UO 19c	**Traitement de 20 unités d'écrans et conditionnement pour mise au don ou mise aux domaines ou rebut / recyclage**
UO 19d	**Traitement palettisation et conditionnement matériel « infra » pour mise au rebut et recyclage**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles à bons de commande et fera systématiquement l'objet, au préalable, d'un engagement de délai d'exécution de la part du titulaire.

À compter de la transmission de la demande au titulaire, celui-ci doit transmettre son engagement de délai sous **3 jours ouvrés**.

7.11.9.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service du chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.11.10 Déménagement interne de 10 agents pour 1 journée

7.11.10.1 Périmètre

Dans le cadre de leur fonctionnement interne, les agences de l'eau sont amenées ponctuellement à se réorganiser ou à changer de site.

A ce titre, les agents doivent déménager d'un bureau à l'autre sur un même site ou délégation, ou sur de nouveaux sites.

Cette prestation a pour objectif d'assurer les gestes techniques nécessaires au déménagement des matériels informatiques :

- Pour 10 agents sur un même site
- Pour 1 journée d'assistance déménagement entre 2 sites sans nuitée
- Pour 1 journée d'assistance déménagement entre 2 sites avec nuitée

Cette prestation n'entre pas dans le cadre des demandes ponctuelles de déménagement d'agent ; prestations couvertes à ce titre par des demandes de service émises depuis le catalogue du portail OCEAN (cf. Catalogue de services).

7.11.10.2 Attendus de la prestation

Pour 10 agents :

- Prendre en charge le déménagement des matériels informatiques :
  - Débranchement des matériels (PC, écrans, enceintes, stations d'accueil, …)
  - Emballage / protection / mise en carton / préparation au transport
  - Déplacement des matériels
  - Réinstallation
  - Re-branchement des matériels
  - Accompagnement des agents dans la prise en main de leur matériel réinstallé
- Mise à jour du parc dans l'outil d'inventaire OCEAN (nouvelle localisation, nouvelle entité organisationnelle, …), consolidation d'inventaire et récupération/rapatriement des matériels obsolètes, inutilisés ou surnuméraires.
- En cas de déménagement entre deux sites distants, il pourra être confié au titulaire, le transport de matériel dont le volume et le prix seront estimés avant devis afin de ne pas nécessiter de location de véhicule spécifique et de permettre au titulaire d'en assurer la valeur en cas de perte ou de vol.

7.11.10.3 Livrables attendus

- Compte rendu d'intervention :
  - Nombre d'agents déménagés
  - Bureau source / bureau cible
  - Inventaire à jour dans l'outil ITSM
  - Liste des matériels non attribués/plus attribués et rapatriés au siège
  - Remontée des éventuels problèmes rencontrés, remarques

Cette prestation se déroule obligatoirement sur les sièges des agences concernées par ces déménagements.

7.11.10.4 Unité d'œuvre associée – UO 20

UO 20a	**Déménagement de 10 agents sur un siège**
UO 20b	**Déménagement de 10 agents sur une délégation / mission territoriale**
UO 20c	**1 journée d'assistance déménagement entre 2 sites sans nuitée**
UO 20d	**1 journée d'assistance déménagement entre 2 sites avec nuitée**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles à bons de commande et donnera lieu à un échange avec le titulaire lors de chaque demande pour un engagement de délai d'exécution.

À compter de la transmission de la demande au titulaire, celui-ci doit transmettre son engagement de délai sous **3 jours ouvrés**.

7.11.10.5 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service du chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.11.11 Audit d'inventaire du matériel bureautique ou des infrastructures d'un site

7.11.11.1 Périmètre

Pour un site Agence complet (siège et délégations), réaliser la consolidation de l'inventaire physique et logique des matériels informatiques et actualiser leur statut dans l'outil OCEAN.

7.11.11.2 Attendus de la prestation

Equipements utilisateur

Pour un site complet (siège + délégations/missions) :

- Réaliser une consolidation de l'inventaire physique du matériel de chaque agent (postes de travail, écrans, smartphones, tablettes…) :
    - Scan des étiquettes
    - Re-étiquetage des matériels sans étiquettes (après recherche dans l'outil OCEAN)
- Rapprocher les résultats de l'inventaire physique avec ceux de l'inventaire logique contenu dans l'outil OCEAN
- Remonter les différences/anomalies/manques au gestionnaire de parc de la DSIUN
- Mettre à jour les données logiques du parc sur feu vert du gestionnaire du parc

Cette prestation se déroule obligatoirement en présentiel sur les différents sites (siège + délégation/mission) de l'agence concernée par la campagne d'inventaire.

Le titulaire doit prévoir un déplacement de 4 jours sur le site à inventorier.

Infrastructures

Pour un site complet (siège + délégations/missions) :

- Réaliser une consolidation de l'inventaire physique du matériel d'infrastructures déployé (serveurs, commutateurs, routeurs, baies de stockage, PDU,…) :
    - Scan des étiquettes
    - Re-étiquetage des matériels sans étiquettes (fourniture des étiquettes par la DSIUN)
- Rapprocher les résultats de l'inventaire physique avec ceux de l'inventaire logique contenu dans l'outil d'inventaire
- Remonter des différences/anomalies/manques au pilote d'exploitation de la DSIUN concerné
- Mettre à jour les données logiques du parc sur feu vert du pilote d'exploitation.

Cette prestation se déroule obligatoirement en présentiel sur les différents sites (siège + délégation/mission) de l'agence concernée par la campagne d'inventaire.

Le titulaire doit prévoir un déplacement sur le site à inventorier.

7.11.11.3 Livrables attendus

- Plan d'action & calendrier de la campagne
- Compte rendu d'inventaire :
    - Liste des matériels inventoriés
    - Remontée des anomalies et écueils rencontrés
- Mise à jour des données de l'inventaire dans OCEAN (équipements utilisateur) ou dans la solution d'inventaire des infrastructures :
    - Sur le matériel

- Sur la localisation
- Sur l'organisation/entité.

7.11.11.4 Unité d'œuvre associée – UO 21

UO 21a	**Réalisation consolidation inventaire équipements utilisateur périmètre agence AEAP**
UO 21b	**Réalisation consolidation inventaire équipements utilisateur périmètre agence AEAG**
UO 21c	**Réalisation consolidation inventaire équipements utilisateur périmètre agence AELB**
UO 21d	**Réalisation consolidation inventaire équipements utilisateur périmètre agence AERM**
UO 21e	**Réalisation consolidation inventaire équipements utilisateur périmètre agence AERMC**
UO 21f	**Réalisation consolidation inventaire équipements utilisateur périmètre agence AESN**
UO 21g	**Réalisation consolidation inventaire infrastructures périmètre agence AEAP**
UO 21h	**Réalisation consolidation inventaire infrastructures périmètre agence AEAG**
UO 21i	**Réalisation consolidation inventaire infrastructures périmètre agence AELB**
UO 21j	**Réalisation consolidation inventaire infrastructures périmètre agence AERM**
UO 21k	**Réalisation consolidation inventaire infrastructures périmètre agence AERMC**
UO 21l	**Réalisation consolidation inventaire infrastructures périmètre agence AESN**
UO 21m	**Réalisation consolidation inventaire infrastructures périmètre 1 Datacenter**

Cette prestation rentre dans le cadre des prestations ponctuelles à bons de commande et donnera lieu à un échange avec le titulaire lors de chaque demande pour un engagement de délai d'exécution.

À compter de la transmission de la demande au titulaire, celui-ci doit transmettre son engagement de délai sous **3 jours ouvrés**.

7.12.2 Niveaux de services, d'engagements et indicateurs

La DSIUN demande l'application de la convention de service du chapitre 8 du présent document.

Cette convention de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité stratégique.

7.12 Phase de Transférabilité ou Réversibilité

7.12.1 Description de la prestation

- Le titulaire « sortant » désigne le titulaire du présent marché ;
- Le titulaire « entrant » désigne le titulaire du marché passé à l'issue de l'exécution du présent marché.

La réversibilité consiste en la restitution totale du périmètre vers le titulaire "entrant" et de la documentation actualisée par le "Titulaire "sortant" durant l'exécution du précédent marché renouvelé. La phase de réversibilité a une durée de **4 mois et pourra être prolongée par période d'1 mois**, sans excéder 6 mois.

Durant toute la phase opérationnelle, le Titulaire « sortant » a veillé à la mise à jour du plan de réversibilité (mis au point pendant la phase d'initialisation) dès qu'une évolution du SI le justifie (modification ou correction du périmètre).

Ce plan de réversibilité sera actualisé, présenté et validé en Comité de pilotage, au moins une fois par an et une dernière fois durant la phase opérationnelle 4 mois avant l'expiration ou la résiliation du marché.

Pendant la phase opérationnelle, le Titulaire "sortant" tient également à jour le référentiel documentaire et doit prendre en compte le futur transfert de connaissances dans le cadre de la réversibilité. Le Titulaire "sortant" aura également pour obligation d'effectuer les actions de mise à jour des supports que la DSIUN lui aura confiés.

Pour être validé par la DSIUN, ce plan de réversibilité rédigé par le Titulaire "sortant" doit être de niveau opérationnel pour l'ensemble du périmètre de la TME-TMS.

En cas d'ajout de périmètre au cours de l'exécution du marché (prise en charge de nouveaux périmètres techniques d'infrastructures, de nouveaux outils), le plan de réversibilité doit être actualisé après l'accord de prise en charge.

L'objectif est de permettre aux équipes du Titulaire "entrant" d'acquérir leur autonomie le plus rapidement possible afin que le Titulaire "sortant" puisse se désengager à la fin de la période de réversibilité de son marché.

La Réversibilité peut intervenir :

- À l'expiration du présent marché, (décision DSIUN)
- En cas de résiliation anticipée, (décision DSIUN)

Le Titulaire "sortant" s'engage à mettre en œuvre un plan de formation suffisant pour passer le relais au Titulaire "entrant" et assister son équipe pendant une durée limitée à 4 mois au maximum.

La DSIUN veillera à s'assurer de la disponibilité des équipes du Titulaire "entrant" pour atteindre rapidement l'objectif d'autonomie, et à fixer les priorités en tenant compte des projets en cours.

En phase de réversibilité, les demandes de prestations continuent à être formulées par la DSIUN auprès du titulaire « sortant » tout autant que les délais d'exécution restent compatibles avec la durée d'exécution des bons de commande prévue au CCAP. L'engagement de services du Titulaire "sortant" et sa responsabilité sur les travaux conduits demeurent.

La phase de Réversibilité comprend *a minima* les étapes suivantes :

- Initialisation ;
- Transfert de connaissances ;
- Bilan.

L'objectif est de valider le plan de réversibilité décrivant les modalités du transfert et comprenant :

- Périmètre d'application du Plan ;
- État des lieux (identification détaillée des objets restitués et des supports de restitution associés) ;
- Inventaire de reprise (la liste complète des éléments nécessaires au transfert de périmètre) ;
- Conditions détaillées d'exécution des opérations de réversibilité :
    - organisation ;
    - responsabilité ;
    - durée ;
    - contrôle de la mise en œuvre de la réversibilité.
- Planning détaillé du transfert.

Le comité de pilotage finalise et valide les conditions de mise en œuvre de la réversibilité consignées dans le plan de réversibilité.

Pendant le transfert de connaissances, l'équipe du Titulaire "sortant" anime les séances de formation.

Les formations dispensées peuvent être approfondies par les équipes du Titulaire "entrant" par la mise à disposition de l'ensemble de la base documentaire maintenue et étoffée par le Titulaire "sortant" durant toute la durée de sa prestation.

7.12.2 Livrables attendus

Le Titulaire "sortant" et la DSIUN formaliseront conjointement avec le Titulaire "entrant" un bilan du transfert validé par la DSIUN.

7.12.3 Unité d'œuvre associée – UO 22

UO 22a	**Phase de réversibilité – 4 mois**
UO 22b	**Phase de réversibilité – 1 mois supplémentaire**

8 Convention et niveaux de services

La DSIUN demande l'application de la convention de service décrite ci-dessous.

Cette convention de niveau de service pourra être complétée uniquement par de nouveaux indicateurs sur proposition du titulaire et après validation de la DSIUN, en Comité de pilotage.

Rappel important sur les définitions

Ces définitions concernent les anomalies, les rattrapages et les points de retour utilisés dans les tableaux ci-après dans ce chapitre.

- **BLOQUANT :**

Il s'agit des incidents qui empêchent l'utilisation partielle ou totale d'une application et la poursuite de son exploitation par les utilisateurs (perte totale de fonctionnalités ou de données, pas de contournement possible). Ce type d'incident nécessite une correction en urgence par la fourniture d'un correctif ou d'un script de rattrapage de données, il peut aussi s'agir d'un paramétrage dans le cas des mises en préproduction et production.

- **PRIORITAIRE :** Anomalie majeure et Rattrapage majeur

Il s'agit des incidents qui empêchent l'utilisation partielle d'une fonctionnalité d'une application et la poursuite de son exploitation par tout ou partie des utilisateurs (perte seulement partielle de fonctionnalités ou de données, contournement possible en attendant correction, hors contournement via requête SQL ou autre intervention directe dans les données). Ce type d'incident nécessite une correction dans les délais prévus, il peut aussi s'agir d'un paramétrage dans le cas des mises en pré-production et production.

- **NON PRIORITAIRE :** Anomalie mineure et Rattrapage mineur

Seront considérés comme « mineurs », toute autre anomalie ou tout autre rattrapage.

Sur la base de ces définitions, et en cas de nécessité d'arbitrage la DSIUN détermine seule le caractère bloquant, majeur ou mineur d'une anomalie ou d'un rattrapage. Le titulaire ne peut contester cette qualification.

En ce qui concerne la criticité :

P = priorité déclinée en P1 = 4h – P2 = 1J (10h) – P3 = 5J (50h)

U = Urgence

I = Impact

Le calcul de l'attribution porte sur le produit P = UxI selon la matrice suivante :

	Impact ENTREPRISE	Impact SITE	Impact Utilisateur
Urgence CRITIQUE	P1	P1	P1
Urgence MAJEURE	P1	P2	P2
Urgence Mineure	P2	P3	P3

8.1 SLA demandés

	Priorité		
	Bloquant (P1)	Prioritaire (P2)	Non prioritaire (P3)
Incident	4h ouvrées	1j ouvré	5j ouvrés
Changement	Non applicable	1j ouvré	5j ouvrés

8.2 Indicateurs pour le pilotage et indicateurs transverses

Indicateur	Criticité	Niveau de service attendu HO	Fréquence de mesure	Origine des données	Remarque	Points	Pondération
Rotation des équipes	Critique	<15%	Annuelle		Taux de rotation accepté sur l'ensemble des équipes TME et TMS ; à l'exception des départs volontaires (démissions), hors cas de force majeure (maladie…), hors accord préalable avec la DSIUN (prévoir 1 mois de réversibilité effective)	Note initiale : 20 points - 5 points pour rotation entre 15 et 20% - 3 points par % au-delà de 20% (en dehors des considérations ci-à côté)	2
Délai moyen de fourniture des ODJ/CR de comités		-/+3j	Trimestrielle	Mails		Note initiale : 20 points - 4 points / jour entamé en-deçà de 3j pour les ODJ - 4 points / jour entamé au-delà de 3 j pour les CR	1
Délai moyen de fourniture de la météo		<= 8h00 (L-V)	Trimestrielle	Mails		Note initiale : 20 points - 3 points / 15 mn entamées au-delà de 8h00	2
Mise à jour de la base de connaissance		100% dans le délai demandé	Trimestrielle	OCEAN	Délai de traitement des tickets tagués « documentation » dans OCEAN	Note initiale : 20 points - 3 points si entre 90 et 99% - 5 points si en dessous de 90%	2
Propositions d'amélioration intégrées au Plan de progrès		>=1	Trimestrielle	Les CR des COPIL	Nombre de propositions d'amélioration validées en COPIL et intégrées au Plan de progrès	Note initiale : 20 points - 4 points si inférieur à 1	3

Chaque indicateur est calculé en partant d'une note initiale à laquelle on soustrait, le cas échéant, des points tel que décrit dans le tableau ci-dessus et ce quelle que soit la pondération. La note maximale obtenue est 20.

Les indicateurs à fréquence « Annuelle » ne sont pris en compte qu'une fois par an, au 4ème et dernier trimestre de chaque année du marché.

La pondération de chaque indicateur est ensuite appliquée à la note finale de l'indicateur.

Les notes finales des indicateurs sont cumulées et divisées par la somme des pondérations pour obtenir une note sur 20 pour le pilotage et les prestations transverses.

Indicateurs de pilotage mesurés spécifiquement et non pris en compte dans le calcul de la note finale

Indicateur	Criticité	Niveau de service attendu HO	Fréquence de mesure	Origine des données	Remarque	Pénalités
Mise à jour du PAQ			Trimestrielle	Les CR des COPIL	Il est vérifié qu'entre deux Copil les mises-à-jour actées sont effectives dans une version incrémentée du PAQ	CF section 6.03 du CCAP
Mise à jour du PAS			Trimestrielle	Les CR des COPIL	Il est vérifié qu'entre deux Copil les mises-à-jour actées sont effectives dans une version incrémentée du PAS	
Compétences des intervenants		100%	Trimestrielle		Les intervenants TME et TMS doivent avoir 100% des exigences minimales des compétences attendues	

8.3 Indicateurs pour les prestations récurrentes de TMS

Indicateur	Criticité	Niveau de service attendu HO	Fréquence de mesure	Origine des données	Remarque	Points	Pondération
Taux de décroché	Critique	>= 92%	Trimestrielle	ACD	Taux d'appel utilisateurs décrochés en moins de 15s	Note initiale : 20 points -2 points si entre 85 et 89% -1 point par % en dessous de 85%	2

Indicateur	Criticité	Niveau de service attendu HO	Fréquence de mesure	Origine des données	Remarque	Points	Pondération
Taux de perte d'appel ou taux d'abandon	Critique	<1%	Trimestrielle	ACD	Taux d'appels abandonnés par les utilisateurs après 15s	Note initiale : 20 points -2 points si entre 1% et 3% -1 point par % au-delà de 3%	2
Backlog TMS (SD et proximité) incidents et demandes d'assistance	Critique	<50	Trimestrielle	OCEAN	Nombre de dossiers Incidents et demandes assistance en attente N1_TMS	Note initiale : 20 points -4 points si entre 50 et 70 tickets -1 point par lot de 10 tickets au-delà de 70	2
Backlog TMS (SD et proximité) tâches	Critique	<50	Trimestrielle	OCEAN	Nombre de tâches en attente N1_TMS	Note initiale : 20 points -4 points si entre 50 et 60 tâches -1 point par lot de 10 tâches au-delà de 60	2
Age du backlog TMS incidents et demandes d'assistance	Critique	3j	Trimestrielle	OCEAN	Age moyen du backlog incidents et demandes d'assistance affecté aux rôles TMS (SD et proximité)	Note initiale : 20 points -4 points si entre 3j et 7j -1 point par jour au-delà de 7j	2
Age du backlog TMS tâches	Critique	2j	Trimestrielle	OCEAN	Age moyen du backlog tâches affecté aux rôles TMS (SD et proximité)	Note initiale : 20 points -4 points si entre 2j et 5j -1 point par jour au-delà de 5j	2
Taux de résolution au premier contact	Critique	>=75%	Trimestrielle	OCEAN	Taux de résolution des tickets incidents (hors assistance), d'origine téléphone, clos en moins de 1h	Note initiale : 20 points -2 points si entre 74 et 70% -2 points par % inférieur à 70%	2
Délai de prise en charge incident origine portail	P1	98% en moins de 10 min	Trimestrielle	OCEAN	Délai de prise en charge des incidents déclarés dans le portail de priorité P1	Note initiale : 20 points -2 points si entre 98 et 94% -2 points par % inférieur à 94%	2

Indicateur	Criticité	Niveau de service attendu HO	Fréquence de mesure	Origine des données	Remarque	Points	Pondération
	P2	95% en moins de 40 min			Délai de prise en charge des incidents déclarés dans le portail de priorité P2	Note initiale : 20 points -2 points si entre 94 et 90% - 2 points par % inférieur à 90%	2
	P3	95% en moins de 1h30			Délai de prise en charge des incidents déclarés dans le portail de priorité P3	Note initiale : 20 points -2 points si entre 94 et 90% - 2 points par % inférieur à 90%	1
Taux de résolution des incidents (par priorité)	P1	98% en moins de 4h	Trimestrielle	OCEAN	Taux de résolution des incidents de priorité P1 en moins de 4h	Note initiale : 20 points -2 points si entre 98 et 94% - 2 points par % inférieur à 94%	2
	P2	98% en moins de 10h (1j ouvré)			Taux de résolution des incidents de priorité P2 en moins de 10h	Note initiale : 20 points -2 points si entre 98 et 94% - 2 points par % inférieur à 94%	2
	P3	95% en moins de 50h (5j ouvrés)			Taux de résolution des incidents de priorité P3 en moins de 50h	Note initiale : 20 points -2 points si entre 94 et 90% - 2 points par % inférieur à 90%	1
Taux d'exactitude inventaire	Critique	<3%	Trimestrielle	OCEAN	% moyen d'écart entre l'inventaire physique et l'inventaire logique (y compris l'étiquetage des équipements) sur la base d'un échantillon de 30 équipements	Note initiale : 20 points - 2 points si entre 3 et 5 % - 2 points par % supplémentaire au-delà de 5%	2
Pourcentage mise à jour de sécurité des postes de travail	Critique	<5%	Trimestrielle	MECM	Pourcentage de postes de travail dont le niveau de mise à jour de sécurité est inférieur au niveau cible – Au plus tard le 15 du mois – Niveau cible = maj du mois n-1	Note initiale : 20 points - 2 points si entre 5 et 8 % - 2 points par % supplémentaire au-delà de 8%	2

Chaque indicateur est calculé en partant d'une note initiale à laquelle on soustrait, le cas échéant, des points tel que décrit dans le tableau ci-dessus et ce quelle que soit la pondération. La note maximale obtenue est 20.

La pondération de chaque indicateur est ensuite appliquée à la note finale de l'indicateur.

Les notes finales des indicateurs sont cumulées et divisées par la somme des pondérations pour obtenir une note sur 20 pour les prestations récurrentes de TMS.

8.4 Indicateurs pour les prestations récurrentes de TME

Service critique :

- Tous les services d'infrastructure **de production** (réseau (WAN/LAN), FW/Proxy, Antivirus/AntiSpam, VPN, Messagerie, annuaires, file system, print system, visio, virtualisation, stockage, sauvegarde, supervision, ordonnancement, ticketing) ;
- Tous les services applicatifs **de production** de domaines métiers critiques pour l'Agence (~~Intranet~~, Finances, Redevances, Aides, Paie) incluant les briques associées pour le bon fonctionnement (référentiels, GED, éditique…).

Indicateur	Criticité	Niveau de service attendu HO	Fréquence de mesure	Origine des données	Remarque	Points	Pondération
Backlog TME incidents et demandes d'assistance	Critique	<20	Trimestrielle	OCEAN	Nombre de dossiers Incidents et demandes assistance en attente affectés aux rôles TME	Note initiale : 20 points -4 points si entre 20 et 30 -1 point par lot de 10 tickets au-delà de 30	2
Age du backlog TME incidents	Critique	4j	Trimestrielle	OCEAN	Age moyen du backlog incidents affecté aux rôles TME	Note initiale : 20 points -4 points si entre 4j et 8j -1 point par jour au-delà de 8j	2
Taux de disponibilité des services (*)	Critique	>= 99% (2h max/mois)	Trimestrielle	Supervision	Moyenne de disponibilité mesurée sur les horaires de service (hors arrêt programmé) sur l'ensemble	Note initiale : 20 points Critique : - 4 points si entre 95% et 98,9%	2

Indicateur	Criticité	Niveau de service attendu HO	Fréquence de mesure	Origine des données	Remarque	Points	Pondération
	Non critique	>= 96% (8h max/mois)	Trimestrielle	Supervision	des applications concernées (les services de l'environnement d'homologation sont considérés non critiques)	- 2 points par % inférieur à 95% Non critique : - 4 points si entre 92% et 95,9% - 2 points par % inférieur à 92%	
Délai de résolution moyen des incidents d'exploitation	Bloquant	<= 4h	Trimestrielle	Ticketing	Délai moyen de résolution (mn) des tickets	Note initiale : 20 points Bloquant : - 5 points / heure entamée au-delà de 4 h Prioritaire : - 5 points / jour supplémentaire entamé Non prioritaire : - 5 points / 2,5 jours supplémentaires entamés	3
	Prioritaire	<= 1j	Trimestrielle	Ticketing			
	Non prioritaire	<= 5j	Trimestrielle	Ticketing			
Délai de rafraîchissement moyen de l'entrepôt	-	<=1j	Trimestrielle	Supervision	Concerne la chaine d'exploitation (ETL) permettant de rafraichir l'entrepôt. Les dysfonctionnements imputables à des problèmes applicatifs ou de données ne sont pas pris en compte.	Note initiale : 20 points - 3 points / jour supplémentaire entamé	1
Automatisation des tâches d'exploitation	-	>=1	Trimestrielle	Le CR des COPIL	Nombre de tâches d'exploitation automatisées par le titulaire	Note initiale : 20 points - 4 points si inférieur à 1	3

Indicateur	Criticité	Niveau de service attendu HO	Fréquence de mesure	Origine des données	Remarque	Points	Pondération
Taux d'exactitude de l'inventaire	Critique	<10%	Trimestrielle	OCEAN	% moyen d'écart entre l'inventaire physique et l'inventaire logique (y compris l'étiquetage des équipements) sur la base d'un échantillon de 10 équipements	Note initiale : 20 points - 4 points si entre 10 et 20 % - 1 point par % supplémentaire au-delà de 20 %	2
Respect de la planification des MER/MEP	eCAB (prioritaire)	<=1j	Trimestrielle	Ticketing	Moyenne de l'écart entre date planifiée et date réalisée des MER/MEP	Note initiale : 20 points - eCAB : - 5 points / jour supplémentaire entamé - CAB : - 3 points / jour supplémentaire entamé	3
	CAB (non prioritaire)	<=5j	Trimestrielle	Ticketing			

(*) liste pré-établie de services

Chaque indicateur est calculé en partant d'une note initiale à laquelle on soustrait, le cas échéant, des points tel que décrit dans le tableau ci-dessus et ce quelle que soit la pondération. La note maximale obtenue est 20.

La pondération de chaque indicateur est ensuite appliquée à la note finale de l'indicateur.

Les notes finales des indicateurs sont cumulées et divisées par la somme des pondérations pour obtenir une note sur 20 pour les prestations récurrentes de TME.

8.5 Indicateurs pour les prestations ponctuelles sur bons de commande

Sont concernées les prestations ponctuelles correspondants aux UO 11 à 21 :

- Intégration d'application
- Expertise technique
- Intervention technique sur site HNO
- …

Indicateur	Attendu	Origine des données	Points	Pondération
Respect du délai de transmission du chiffrage et de l'engagement de délai de réalisation	Mesure du respect par le titulaire du délai de transmission fixé dans le CCTP	Date de la demande transmise au titulaire	Note initiale : 20 points - 5 points par jour ouvré (entamé de retard)	**4**
Respect du délai d'exécution d'une prestation	Mesure du respect par le titulaire de son engagement de délai d'exécution (remise des livrables).	Délai d'exécution (porté sur le bon de commande)	Note initiale : 20 points - 5 points par jour ouvré (entamé) de retard	**4**
Conformité des livrables	Mesure de la conformité des livrables du titulaire	PV de vérification et admission	Note initiale : 20 points - 5 points par ajournement	**3**

Pour chaque UO commandée au cours du trimestre considéré :

- Chaque indicateur est calculé en partant d'une note initiale à laquelle on soustrait, le cas échéant, des points tel que décrit dans le tableau ci-dessus et ce quelle que soit la pondération. La note maximale obtenue est 20 ;
- La pondération de chaque indicateur est ensuite appliquée à la note finale de l'indicateur ;
- Les notes finales des indicateurs sont cumulées et divisées par la somme des pondérations pour obtenir une note sur 20.

Les notes sur 20 de chaque UO sont cumulées et divisées par le nombre d'UO commandées au cours du trimestre pour obtenir la note sur 20 pour les prestations ponctuelles sur bons de commande.

8.6 Suivi de la qualité de service

Lors des comités de pilotage et pour vérifier le niveau de service réellement assuré, le titulaire devra présenter les tableaux permettant de mesurer la qualité de service. Ces tableaux de suivi des indicateurs seront élaborés par le titulaire en étroite collaboration avec le service qualité de la DSIUN (revue conjointe des indicateurs trimestriellement en Comité de pilotage). Ils comprendront obligatoirement au moins les éléments décrits ci-dessus.

8.7 Calcul pour le Bonus / Malus

Sur l'ensemble des travaux décrit ci-dessus les indicateurs sont à calculer au trimestre.

Pour les prestations récurrentes (de Pilotage, de TMS, de TME), une note globale est donnée pour chacune (note sur 20).

Pour les prestations ponctuelles à bons de commande, chaque demande fait l'objet d'une note et la moyenne est ensuite faite pour obtenir la note des prestations ponctuelles. Chaque demande a le même poids.

Pour la note globale, il est tenu compte du poids financier de chaque type de prestation au cours du trimestre considéré (pondération financière).

Par exemple :
Pilotage : 10% du coût trimestriel, avec une note de 16/20
Récurrent TMS : 40% du coût trimestriel, avec une note de 16,5/20
Récurrent TME : 40% du coût trimestriel, avec une note de 17/20
Ponctuel : 10% du coût trimestriel, avec une note de 15/20
La note globale serait alors :
(10*16 + 40*16,5 + 40*17 + 10*15) /100 = 16,50 soit une note de 16,50/20

La formule générale de calcul est la suivante :

Note globale = (poids financier prestation Pilotage * note du type de prestation Pilotage + poids financier prestation Récurrent TMS * note du type de prestation Récurrent TMS + poids financier prestation Récurrent TME * note du type de prestation Récurrent TME + poids financier prestation Ponctuel TMS * note du type de prestation Ponctuel TMS + poids financier prestation Ponctuel TME * note du type de prestation Ponctuel TME) / 100

La note globale est ensuite comparée aux seuils définis dans la section 6.03 du CCAP. Selon le cas la note donne lieu soit au versement d'une prime incitative, soit à l'application de pénalités dont les % sont définis à ladite section du CCAP.

L'appréciation trimestrielle des indicateurs permet d'apprécier la qualité globale du service rendu et de dégager, si nécessaire, des axes de progrès. En fonction de ce plan de progrès, les seuils pourront être revus chaque année par la DSIUN, en Comité stratégique.

Les points et les seuils de contrôle seront affinés lors de la phase d'initialisation. Les indicateurs en résultant seront examinés trimestriellement en Comité de pilotage.

9 Moyens mis à disposition

9.1 Locaux

Pour les prestations se déroulant sur site de l'agence de l'eau, il sera à la charge de la DSIUN de fournir des locaux équipés à l'équipe du titulaire.

Pour les prestations se déroulant hors site, il sera à la charge du titulaire de fournir des locaux équipés au personnel de la titulaire.

9.2 Téléphonie

La DSIUN met à disposition du titulaire son système de téléphonie.

Au démarrage du marché, l'ACD de la DSIUN permet au titulaire l'utilisation de lignes en parallèle et d'une boite vocale en cas de débordement.

Le système permet d'obtenir les statistiques nécessaires (supervision, durée des appels, temps de décroché, …) pour la production des indicateurs de niveaux de service de la prise d'appel.

9.3 Réseau

La DSIUN permet au titulaire de bénéficier d'accès VPN aux réseaux des agences pour agir à distance.

9.4 Postes de travail

Les postes de travail sur site seront fournis au titulaire, ce qui inclut :

- Un poste portable avec un 2ème écran
- Un téléphone fixe sur demande.
- Pour les intervenants de proximité dans les 6 agences : un téléphone mobile

Il sera également fourni au titulaire des comptes O365 tenant « Agences de l'Eau » et compte de messagerie associée.

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'astreint à n'utiliser que la messagerie et les outils O365 fournis pour la réalisation de ses missions auprès des Agences de l'eau.

10 Contraintes et exigences de services

10.1 Exigences techniques minimales

Les exigences ci-dessous constituent des conditions sine qua non de recevabilité. Toute offre non conforme à l'une d'entre elles sera déclarée irrégulière et éliminée sans notation (art. L2152-1 du code de la commande publique).

Ces exigences sont également des Exigences Techniques Minimales au sens de l'article R2361-9 du code de la commande publique. Elles sont non négociables conformément à l'article R2361-11.

Référence	Description	Obligatoire
ETM-01	Les prestations s'exécuteront sur l'intégralité du périmètre technique décrit dans le §3 et en annexe du présent CCTP.	Oui
ETM-02	La prestation de pilotage (UO 1) ne peut pas être sous-traitée.	Oui
ETM-03	Dans le cadre de l'exécution du présent marché, l'ensemble des échanges entre les parties se fera en langue française et sans utilisation d'un traducteur automatique. Le niveau de maîtrise attendu par tous les intervenants du titulaire est le niveau C1 du CECRL.	Oui
ETM-04	Les prestations seront pilotées a minima par un responsable opérationnel de compte et deux service delivery managers présents sur site.	Oui
ETM-05	La prestation de centre d'assistance (UO 3) doit être réalisée sur le site d'Orléans tous les jours ouvrés (hors jours de fermeture de l'agence Loire-Bretagne). Le recours au télétravail est exclu pour cette prestation hors dérogation écrite de la DSIUN.	Oui
ETM-06	La prestation d'assistance de proximité des utilisateurs (UO 4) doit être réalisée sur les sièges des différentes agences tous les jours ouvrés (hors jours de fermeture des agences). Le recours au télétravail est exclu pour cette prestation hors dérogation écrite de la DSIUN.	Oui
ETM-07	La prestation de supervision, administration et exploitation N2 des infrastructures des SI de l'agence (UO 8) doit être réalisée sur site tous les jours ouvrés (hors jours de fermeture des agences). Le recours au télétravail est exclu pour cette prestation hors dérogation écrite de la DSIUN.	Oui
ETM-08	Sauf cas de force majeure, tout remplacement définitif d'un intervenant du titulaire nécessite un délai de prévenance et de recouvrement (entre le sortant et l'entrant, à la charge du titulaire) minimum de deux semaines pour les prestations de TMS et d'un mois pour les prestations de TME.	Oui
ETM-09	Les intervenants du titulaire doivent posséder les compétences minimales exigées pour chaque prestation (Cf. paragraphes adhoc).	Oui
ETM-10	Le candidat devra démontrer sa capacité à intervenir physiquement sur chaque site indiqué dans le présent CCTP (Cf. §3.2) dans un délai de 3 heures aussi bien pour les prestations TME que TMS.	Oui

ETM-11	Tous les intervenants du titulaire doivent être formés à ITIL v3 minimum.	Oui
ETM-12	Les intervenants du titulaire doivent respecter les chartes utilisateurs et règles de sécurité des SI en vigueur.	Oui
ETM-13	Les intervenants du titulaire doivent respecter le règlement intérieur et les règles sanitaires propres à chaque site.	Oui

10.2 Interventions hors heures ou jours ouvrés

Il existe des cas d'interventions possibles en heures non ouvrées, en jour férié ou durant un week-end.

Par essence même, ces interventions sont exceptionnelles et non prévisibles mais font partie des contraintes liées au métier de la DSIUN. Ainsi, la mise en œuvre par le titulaire d'une organisation permettant de gérer ce type d'intervention est nécessaire. Sur demande expresse de la DSIUN le titulaire devra donc pouvoir s'organiser pour répondre à ce besoin.

La DSIUN précise qu'elle appliquera un délai de prévenance conformément au code du travail pour que le titulaire puisse organiser ces interventions.

Les prestations attendues en HNO sont décrites dans le paragraphe 7.11.5 et sont estimées entre 6 et 10 par an (hors situation de crise non prévisible). Elles sont majoritairement réalisées par des exploitants N2. A noter qu'actuellement, aucune astreinte n'est demandée au titulaire mais cela pourrait évoluer au cours de la période 2027-2032.

10.3 Disponibilité et réactivité

Conformément aux exigences du présent CCTP, l'équipe du titulaire aura toujours à faire preuve de disponibilité et de réactivité notamment lorsqu'il s'agira de répondre à des contraintes de délai qui s'imposent à la DSIUN. Par ailleurs, une disponibilité particulière est aussi à prévoir pour participer à toute réunion de suivi, d'audits ou à des formations jugées nécessaires par la DSIUN et ce quel que soit le lieu où elles se déroulent (locaux de la DSIUN ou ceux du titulaire).

10.4 Sécurité des systèmes d'information

La rédaction d'une PSSI est en cours et pilotée par le RSSI de la DSIUN (courant 2026). Elle sera applicable aux prestations du titulaire dès son entrée en vigueur. Une charte informatique, validée dans les comités sociaux d'administration (CSA), va également entrée en vigueur dans les 6 agences en 2026.

Concernant le maintien en conditions de sécurité (MCS), la DSIUN a mis en place en 2025 une tierce maintenance de sécurité (TMZ) intégrant une surveillance des vulnérabilités et des attaques. Toutefois le titulaire, dans le cadre de la TME, doit :

- Appliquer les règles de l'art dans le domaine de la sécurité,
- Être force de proposition et proactive sur les évènements pouvant intervenir et générer des failles de sécurité (limitation/gestion des comptes d'accès et mots de passe, obsolescence des OS et briques techniques générales (PHP, MSQL, TLS…), firmware des équipements…

11 Annexes

- Inventaires : fichier *LADE_MarcheTMES_Inventaire_Mars2026.xlsx*
- Catalogue de services ITSM : fichier *OCEAN_Catalogue_des_services_Liste.xlsx*
- Export tickets ITSM – mars 2026 : fichier *OCEAN_ExportTickets_24mars2026*
- Présentation des principaux processus impliquant la TMES : *fichier ProcessusDSIUN.zip*
- Modèle de PAQ : fichier *PAQ-TM-DSIUN-technique-V1.1.docx*
- Modèle de PAS : fichier *Modele-PAS-LADE.pdf*