
Accord-cadre mono-attributaire

**Accord-cadre d'infogérance du système d'information du Centre
Pompidou**

Code de la commande publique issu de l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 et
du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018

Cahier des clauses techniques particulières

Cadre réservé au pouvoir adjudicateur
Numéro de l'accord-cadre : 26-CP12-021-AC

Ce document comporte [69](#) pages y compris celle de garde

Sommaire

ARTICLE 1/	Préambule	6
1.1	Objet de l'accord-cadre	6
1.2	Périmètre technique.....	6
ARTICLE 2/	Enjeux, objectifs et qualité de service de la prestation.....	8
2.1	Enjeux et objectifs	8
2.2	Stratégie.....	8
2.3	Exigences de qualité dans la réalisation du service	8
2.3.1	Mise en place de processus de qualité de service	8
2.3.2	Conformité du service	9
2.3.3	Réversibilité potentielle du service	9
2.4	Documentation et capitalisation.....	10
ARTICLE 3/	Description des prestations attendues	11
3.1	Glossaire	11
3.2	Principes généraux	13
3.2.1	Périmètre technique pris en charge.....	13
3.2.2	Découpage des périmètres de services en modules.....	13
3.2.3	Horaires d'ouverture.....	15
3.2.4	Délai de résolution des Incidents et des demandes.....	16
3.2.4.1	Niveau de priorité	16
3.2.4.2	Temps de prise en charge et temps de traitement	17
3.2.4.3	Délai de résolution des incidents	17
3.2.4.4	Délai de traitement des demandes	18
3.2.5	Convention de service / Indicateurs	18
3.2.6	Localisations des prestations	19
3.2.7	Outillage mis à disposition par le Centre Pompidou	19
3.2.7.1	Outils existants.....	19
3.2.7.2	Autres outils.....	20
3.2.7.3	Outils en cours d'implémentation.....	20
3.3	Module A : Fonction d'assistance en ligne - Service Desk.....	21
	Services attendus.....	21
3.3.1.1	Périmètre technique sur lequel porte le service.....	21
3.3.1.2	Périmètre de service.....	21
3.3.2	Principes et processus impactés	25
3.3.2.1	Processus concernés.....	25
3.3.2.2	Niveaux de priorité des incidents et des demandes.....	25
3.3.2.3	Escalade des dossiers aux groupes de support du Centre Pompidou (internes ou externes) 26	
3.3.2.4	Traitement des demandes de changement.....	26
3.3.2.5	Exemples d'activités types relatives aux différents niveaux de support.....	26
3.3.3	Niveaux de services et engagements contractuels	26
3.3.4	Les horaires d'ouverture et localisation.	26
3.3.5	Contexte, contraintes et points particuliers.....	26
3.3.5.1	Numéros d'appel à la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk »	27
3.3.5.2	Suspension des dossiers et modification de l'échéance	27
3.3.5.3	Supervision	27
3.3.5.4	Comptabilisation des dossiers	27

3.4	Module B : Gestion du poste de travail	29
3.4.1	Services attendus.....	29
3.4.1.1	Périmètre technique sur lequel porte le service.....	29
3.4.1.2	Périmètre de service.....	29
3.4.2	Principes et processus impactés	31
3.4.2.1	Processus concernés.....	31
3.4.2.2	Escalade des dossiers aux groupes de support du Centre Pompidou	32
3.4.2.3	Traçabilité des interventions	32
3.4.2.4	Demandes groupées.....	32
3.4.3	Niveaux de services et engagements contractuels	32
3.4.4	Les horaires d'ouverture et localisation.	32
3.4.5	Contexte, contraintes et points particuliers.....	32
3.4.5.1	Moyens nécessaires à la fourniture du service.....	32
3.4.5.2	Compétences des intervenants.....	33
3.4.5.3	Planification des interventions	33
3.4.5.4	Mise à jour des référentiels	33
3.4.5.5	Solution de contournement.....	33
3.4.5.6	Renouvellement des postes de travail.....	33
3.4.5.7	Cas particulier liée au câblage	33
3.5	Module C : Supervision, exploitation et administration des infrastructures informatiques.....	34
3.5.1	Services attendus.....	34
3.5.1.1	Périmètre technique sur lequel porte le service.....	34
3.5.1.2	Périmètre de service.....	34
3.5.2	Principes et processus impactés	38
3.5.2.1	Processus concernés.....	38
3.5.2.2	Escalade des dossiers aux groupes de support du Centre Pompidou	38
3.5.2.3	Traçabilité des interventions	38
3.5.2.4	Gestion des mises en production.....	38
3.5.3	Niveaux de services et engagements contractuels	39
3.5.4	Les horaires d'ouverture et localisation.	39
3.5.5	Contexte, contraintes et points particuliers.....	39
3.5.5.1	Définition des différents dispositifs	39
3.5.5.2	Niveau de criticité des dispositifs	39
3.5.5.3	Moyens nécessaires à la fourniture du service.....	40
3.5.5.4	Accès distants.....	40
3.5.5.5	Compétences des intervenants.....	40
3.5.5.6	Mise à jour des référentiels	40
3.5.5.7	Solution de contournement.....	40
3.6	Module D : Gestion de parc.....	41
3.6.1	Services attendus.....	41
3.6.1.1	Périmètre technique sur lequel porte le service.....	41
3.6.1.2	Périmètre de service.....	41
3.6.2	Principes et processus impactés	43
3.6.2.1	Processus concernés.....	43
3.6.2.2	Traçabilité des interventions	43
3.6.3	Niveaux de services et engagements contractuels	43
3.6.4	Les horaires d'ouverture et localisation.	43
3.6.5	Contexte, contraintes et points particuliers.....	43
3.6.5.1	Moyens nécessaires à la fourniture du service.....	44
3.6.5.2	Compétences des intervenants.....	44
3.6.5.3	Planification des interventions	44
3.6.5.4	Mise à jour des référentiels	44
3.6.5.5	Responsabilités des stocks.....	44

3.7	Module E : Gestion de projets	44
3.7.1	Services attendus	44
3.7.1.1	Périmètre technique sur lequel porte le service	44
3.7.1.2	Périmètre de service	44
3.7.2	Principes et processus impactés	46
3.7.2.1	Processus concernés	46
3.7.2.2	Déclenchement des projets	46
3.7.3	Niveaux de services et engagements contractuels	46
3.7.4	Les horaires d'ouverture et localisation	46
3.8	Module G : Gouvernance	47
3.8.1	Principes de la relation souhaitée	47
3.8.1.1	Transparence et justesse du prix	47
3.8.1.2	SSI	47
3.8.1.3	Auditabilité	47
3.8.1.4	Évolutivité du service	47
3.8.1.5	Relation partenariale	48
3.8.1.6	Dispositif d'amélioration continue	48
3.8.1.7	Documentation	49
3.8.1.8	Production des tableaux de bord	49
3.8.1.9	Conseil et état de l'art	50
3.8.2	Services attendus	50
3.8.2.1	Périmètre technique sur lequel porte le service	50
3.8.2.2	Périmètre de service	50
3.8.3	Principes et processus impactés	51
3.8.3.1	Processus concernés	51
3.8.4	Niveaux de services et engagements contractuels	52
3.8.5	Plan d'Assurance Sécurité (PAS)	52
3.8.5.1	Objet et portée du Plan d'Assurance Sécurité	52
3.8.5.2	Documents de référence	52
3.8.5.3	Description du périmètre infogéré	52
3.8.5.4	Organisation et responsabilités en matière de sécurité	52
3.8.5.5	Instances de gouvernance sécurité	53
3.8.5.6	Responsabilités liées au PAS	53
3.8.5.7	Procédure d'évolution du PAS	53
3.8.5.8	Applicabilité, non-conformités et dérogations	53
3.8.5.9	Mesures de sécurité couvertes par le PAS	54
3.8.6	Dispositif de pilotage de l'accord-cadre et prestations attendues	54
3.8.6.1	Comité directeur	55
3.8.6.2	Comité de pilotage	56
3.8.6.3	Comité technique	56
3.8.6.4	Comité d'amélioration continue	57
3.8.6.5	Comité de réunion du CAB	58
3.8.6.6	Comité de Sécurité	58
3.8.7	Répartition des activités	58
3.8.8	Contexte, contraintes et points particuliers	60
3.8.8.1	Fonction de pilotage	60
3.8.8.2	Fourniture des tableaux de bord contractuels	60
3.8.8.3	Organisation des comités	60
3.8.8.4	Validation des comptes rendus	61
3.9	Module H : Gestion des évènementiels et interventions en Heures Non Ouvrées	61
3.9.1	Services attendus	61
3.9.1.1	Périmètre technique sur lequel porte le service	61
3.9.1.2	Périmètre de service	61
3.9.2	Principes et processus impactés	62

3.9.2.1	Processus concernés.....	62
3.9.2.2	Traçabilité des interventions	62
3.9.3	Niveaux de services et engagements contractuels	63
3.9.4	Contexte, contraintes et points particuliers.....	63
3.9.4.1	Moyens nécessaires à la fourniture du service.....	63
3.9.4.2	Compétences des intervenants.....	63
3.9.4.3	Mise à jour des référentiels	63
3.9.4.4	Solution de contournement.....	63
ARTICLE 4 /	Phases de l'infogérance.....	63
4.1	Découpage des modules en phase	63
4.1.1	Modules A, B, C, D et G :	63
4.2	Phase de prise en charge pour les modules A, B, C, D et G.....	64
4.2.1	Cadrage de la prise en charge	65
4.2.2	Appropriation du contexte	65
4.2.3	Construction du service	66
4.2.4	Passage de relais	67
4.2.5	Recette de la phase de prise en charge.....	67
4.3	Phase de service régulier	67
4.3.1	Période probatoire de production des services	68
4.3.2	Période régulière de production des services.....	68
ARTICLE 5 /	ANNEXES.....	69

ARTICLE 1 | PRÉAMBULE

1.1 Objet de l'accord-cadre

Depuis octobre 2014, la Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunication (DSIT) du Centre Pompidou a recours à des prestations d'infogérance afin de lui permettre de mener à bien ses missions.

Le présent accord-cadre a pour objet de confier au titulaire l'ensemble cohérent des prestations interdépendantes suivantes :

- l'assistance aux utilisateurs du système d'information (SI) du Centre Pompidou comprenant un service d'assistance en ligne et un service de proximité ;
- la supervision, l'exploitation et/ou l'administration des infrastructures informatiques ;
- l'assistance à la gestion du parc informatique, de son inventaire et de son stock ;
- la réalisation de projets techniques sur le périmètre faisant l'objet du présent accord-cadre ;
- les astreintes et assistance technique en HNO¹ ;
- la gouvernance de ces prestations interdépendantes.

Ces prestations interdépendantes forment un ensemble indissociable pour préserver la cohérence technique et opérationnelle du SI et rendre ainsi la qualité de service souhaitée aux utilisateurs.

1.2 Périmètre technique

Les prestations d'infogérance portent notamment sur le périmètre technique suivant :

- Postes de travail, de télétravail et terminaux mobiles des utilisateurs du SI :
 - Postes informatiques fixes et portables (Windows, macOS, Linux),
 - Périphériques associés (imprimantes, copieurs multifonction, etc.),
 - Dispositifs tactiles (tablettes) ;
 - Smartphones (Apple iOS, Android).
- Logiciels et applications installés sur ces postes de travail ;
- Infrastructures systèmes internes au Centre Pompidou (notamment les serveurs physiques et virtuels, les baies de stockage et de sauvegarde, le robot de sauvegardes, les équipements de sécurité) ;
- Infrastructures systèmes externes à exploiter par le titulaire chez des fournisseurs d'informatique en nuage (Cloud computing) ;
- Logiciels, outils et applications installés sur les serveurs ou autres composants techniques du SI ;
- Locaux physiques (locaux techniques, locaux de brassage, locaux de stockage).

Les informations détaillées décrivant l'existant du SI, à date, sont consignées dans les bases de données des principaux outils hébergés par le Centre Pompidou tels que iTOP incluant la CMDB², MECM (Microsoft Endpoint Configuration Manager) et GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) pour lesquels le titulaire a les accès nécessaires.

¹ HNO : Heures non ouvrées

² CMDB : Configuration Management Database

Note importante :

Sur le périmètre des infrastructures réseaux, le pôle réseau de la DSIT gère l'administration, le fonctionnement et l'exploitation des réseaux LAN (Local Area Network), Wifi (Wireless Fidelity) et MAN (réseau métropolitain). Il est demandé dans cet accord-cadre uniquement la supervision des équipements réseau très critiques par le titulaire.

Selon le calendrier établi au jour de la rédaction du présent document, la fermeture totale du bâtiment principal est programmée au 15 août 2026 pour laisser place au chantier de rénovation de celui-ci pour une durée prévue de 5 ans par l'établissement public OPPIC.

Pendant la période de fermeture du bâtiment principal jusqu'à sa réouverture à partir de 2030, le Centre Pompidou maintient la continuité de ses missions et de ses activités au sein de différents sites, tant sur le territoire national qu'à l'international.

Pendant la durée du présent accord-cadre, le titulaire pourra être amené à intervenir sur des sites autres que ceux situés à proximité immédiate des bâtiments administratifs parisiens du Centre Pompidou. Toutefois, sauf exception dûment communiquée au titulaire par le Centre Pompidou, ces interventions seront exclusivement réalisées sur des sites implantés en Île-de-France comme le Grand Palais RMN, le bâtiment Lumière situé dans Paris 13ème, le futur site du Centre Pompidou Francilien à Massy (91, Essonne), etc. (liste non exhaustive).

Par conséquent, le datacenter hébergeant actuellement la majeure partie des infrastructures informatiques locales au SI du Centre Pompidou a été migré et situé à la Bibliothèque Nationale de France François Mitterrand (BnF) Paris 13ème. D'autres éléments sensibles du SI du Centre Pompidou sont dispersés sur d'autres bâtiments à proximité du bâtiment.

A partir de l'été 2026, les réserves du Centre Pompidou commenceront à être transférées sur un nouveau site dédié en phase finale de construction situé dans la ville de Massy (91, Essonne), le Centre Pompidou Francilien. Ce bâtiment comprendra des espaces de conservation d'œuvres, des espaces tertiaires et des espaces publics d'expositions et de petites formes dits de paroles.

2.1 Enjeux et objectifs

L'enjeu majeur du présent marché d'infogérance est de consolider la qualité actuelle de service rendu aux utilisateurs et d'intensifier la rationalisation, l'industrialisation et la sécurisation des activités informatiques et des Systèmes d'Information du Centre Pompidou.

En particulier il s'agit :

- d'assurer une gestion optimale des infrastructures informatiques du Centre Pompidou, en garantissant leur fiabilité, leur sécurité et leur évolutivité ;
- de rationaliser les processus internes liés à la gestion de son système d'information,
- de garantir la continuité des activités du Centre Pompidou en cas d'incident majeur ou de sinistre.

Les principaux objectifs associés à la prestation d'infogérance sont de :

- mettre en œuvre le niveau de service adapté aux utilisateurs et à la stratégie du Centre Pompidou,
- positionner la DSIT (Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunications) du Centre Pompidou comme un fournisseur de services (pratique ITIL³) pour les utilisateurs afin de gagner en souplesse et réactivité,
- apporter de la visibilité et de l'atteinte des objectifs de qualité de service,
- rationaliser et industrialiser les activités informatiques pour optimiser les coûts.

2.2 Stratégie

Dans la stratégie de la DSIT, la prestation d'infogérance doit prendre en compte l'intégralité du périmètre défini dans le présent document et respecter les contraintes fortes liées au contexte métier et technique du Centre Pompidou, tout en garantissant des possibilités d'évolutions importantes, comme la reconstitution potentielle du datacenter situé dans le bâtiment principal du Centre Pompidou à la suite des travaux dont la fin est prévue en 2030 et avant la réouverture au public.

L'atteinte des objectifs mentionnés ci-avant doit permettre d'apporter une vision stratégique, économique et technique permettant à la DSIT de garantir une capacité d'évolutivité satisfaisante pour faire face aux nouvelles technologies et aux projets du Centre Pompidou, et d'être force de proposition en termes d'extension de services ou de périmètre grâce à une capacité de communication claire et objective.

Au regard de ces objectifs, il est attendu du titulaire qu'il soit force de proposition et qu'il apporte conseil et expertise sur l'ensemble des activités du présent marché dans le cadre d'une relation partenariale.

2.3 Exigences de qualité dans la réalisation du service

2.3.1 Mise en place de processus de qualité de service

Les différentes prestations de l'accord-cadre doivent s'accompagner de la mise en œuvre des meilleures pratiques de production des services informatiques. Pour ce faire, le Centre Pompidou s'appuie sur le référentiel ITIL (cf. figure ci-dessous), une partie des processus ITIL,

³ ITIL : Information Technology Infrastructure Library

ou des processus opérationnels similaires, pourront être consolidés et d'autres développés au cours de l'exécution du présent accord-cadre.

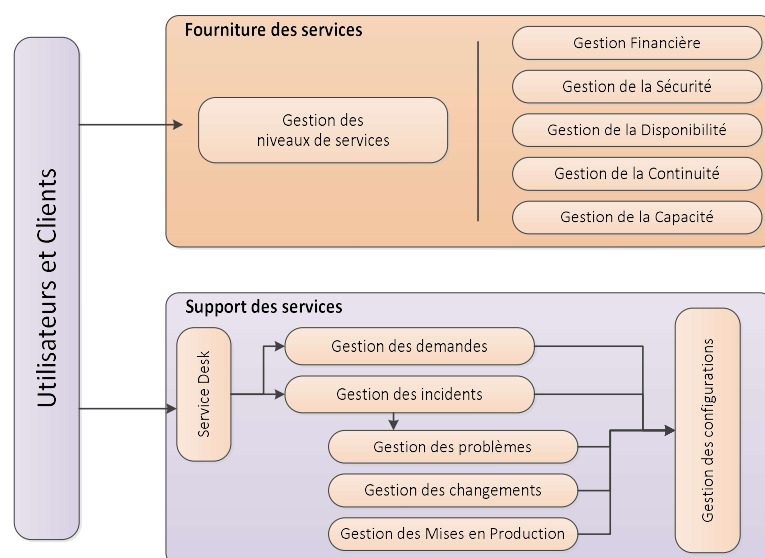


Figure 1 : Processus du référentiel ITIL

2.3.2 Conformité du service

La conformité du service s'applique à la bonne fin et au respect des délais de toutes les interventions du titulaire, qu'il s'agisse de la mise à disposition des matériels aux utilisateurs, des interventions d'assistance et de dépannage, jusqu'à la mise en production d'une nouvelle application informatique en passant par la remise en service d'un système.

Le titulaire fournit des tableaux de bord mensuels et annuels traçant sa couverture des prestations et leur bonne fin dans les délais impartis. Il mettra en évidence les prestations qu'il n'a pu assurer.

Ces éléments portent sur l'observation :

- De la complétude des prestations ;
- Des délais de réponse et de restitution des travaux ;
- Des temps de traitement de prestation.

2.3.3 Réversibilité potentielle du service

La réversibilité est la période de transfert de connaissances, potentiellement avec transfert progressif de responsabilité, du titulaire vers un nouvel infogérant. Elle se déroule dans le cadre du module E (module "Gestion de projets" décrit ci-après). La durée de cette période est évaluée en fonction du périmètre du SI infogéré à la fin du marché. L'activité principale consiste en la fourniture de la totalité de la documentation et des éléments réversibles (base de connaissances, inventaire du parc) et transfert de compétences vers le nouvel infogérant.

Le titulaire s'engage à assurer la réversibilité du service afin de permettre au Centre Pompidou de faire reprendre par un tiers la fourniture du service et ce, dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service.

Les dispositifs assurant la réversibilité des prestations d'infogérance assurées par le titulaire sont consignés dans le plan de réversibilité, dans le PAQ (Plan Assurance Qualité) et dans le PAS (Plan Assurance Sécurité) mis à jour régulièrement tout au long de la prestation. Ces

documents sont mis à jour selon des modalités définies dans leurs versions initiales et pouvant donc elles-mêmes évoluer avec l'accord des deux parties.

Il est convenu qu'une procédure de revue et de validation du plan de réversibilité réunissant les deux parties se déroule selon un rythme défini en comité de pilotage de la prestation globale.

Ce plan de réversibilité 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 réversibilité doit être construit au fil de l'eau. Une revue annuelle a minima sera planifiée afin de vérifier sa complétude.

2.4 Documentation et capitalisation

Le titulaire conçoit et maintient une documentation opérationnelle exhaustive de tous les composants du SI (ensemble des CI⁴ consignés dans la CMDB (Configuration Management DataBase) selon la terminologie ITIL), de tous les services et applications entrant dans le cadre de sa prestation d'infogérance. Il met cette documentation à jour, au fur et à mesure de ses interventions.

La documentation du Centre Pompidou doit être en cohérence avec celle utilisée par le titulaire en utilisant au mieux les outils de bases de connaissances (Information Technology Service Management - ITSM) du Centre Pompidou.

L'ensemble de la documentation fournie, mise à jour ou créée par le titulaire respecte une normalisation définie par le Centre Pompidou et est réalisée à l'aide des outils bureautiques communément utilisés au sein du Centre Pompidou et pour lesquels ce dernier possède les droits d'usage.

Toute nouvelle version de document annule et remplace la précédente. Il est de la responsabilité du titulaire de détenir et d'appliquer la dernière version validée.

Le titulaire veille à ce que son personnel et ses intervenants d'une part, participent à la mise à jour de cette documentation, et d'autre part en prennent connaissance avant toute intervention.

Le titulaire est également responsable de la base de connaissances des incidents survenus sur le SI pendant la durée du marché. Il est notamment rappelé que le titulaire a en charge la conception, la normalisation et le maintien à jour de la documentation d'exploitation et des procédures pour la résolution en niveau 1 ou 2 sur tout le périmètre du présent accord-cadre.

⁴ CI : Configuration Item

ARTICLE 3 | DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 Glossaire

Terme	Définition
Incident	Évènement imprévu altérant le bon fonctionnement de tout ou partie du SI.
Utilisateur	Toute personne physique autorisée par la DSIT à accéder, de manière ponctuelle ou régulière, à tout ou partie des ressources du système d'information du Centre Pompidou (applications, données, équipements, réseaux ou services numériques), dans le cadre de ses activités professionnelles, administratives ou contractuelles, selon des droits et habilitations définis par la Centre Pompidou.
Demande	Requête auprès du titulaire formulée par tout utilisateur du SI du Centre Pompidou sauf exceptions dûment signalées par la DSIT, pouvant être notamment une installation (matérielle ou logicielle) sur un poste de travail ou sur un dispositif système, un mouvement de matériels (déménagement), un ajout (matériel ou logiciel), un changement (matériel ou logiciel), etc.
Problème	Cause racine d'un ou plusieurs incidents récurrents ou non. Sa résolution enrichit la base de connaissance de l'outil ITSM.
Demande d'assistance	L'utilisateur est bloqué non pas du fait d'un manque de performance ou d'un blocage d'un ou de plusieurs éléments du SI, mais du fait de son incapacité ou de son manque de savoir-faire à utiliser les outils matériels ou logiciels mis à sa disposition.
Niveau 1	Service de support de premier contact (Service Desk) chargé de recevoir, enregistrer, qualifier, prioriser et traiter les incidents et demandes standards des utilisateurs, de fournir une assistance immédiate sur les problématiques courantes, et d'assurer l'escalade vers les niveaux supérieurs conformément aux procédures définies.
Niveau 2	Service de support technique de proximité ou spécialisé : Ensemble des prestations assurées par des techniciens ou administrateurs qualifiés prenant en charge les incidents escaladés par le Niveau 1, nécessitant un diagnostic approfondi, une intervention technique sur les postes, systèmes ou applications, ainsi que la mise en œuvre de solutions correctives ou de contournement.
Niveau 3	Service d'expertise avancée / Ingénierie / Support expert : Ensemble des prestations de support technique, fonctionnel ou d'ingénierie de haut niveau assurées sur les incidents majeurs, complexes, récurrents ou structurels non résolus par les Niveaux 1 et 2. Le Niveau 3 mobilise des compétences d'expertise approfondie sur les infrastructures, systèmes, réseaux, cybersécurité, applications, architectures ou solutions éditeurs, et assure la résolution définitive, la correction structurelle,

	l'optimisation ou l'évolution du système d'information. Lorsque l'incident, le risque, l'impact métier ou la décision dépasse le périmètre contractuel d'exploitation, le Niveau 3 peut escalader vers la DSIT pour arbitrage, gouvernance, validation stratégique ou pilotage de crise.
Dossier ou ticket	Enregistrement pour le suivi et le traitement d'un incident ou d'une demande/demande d'assistance présentée par l'utilisateur ou identifié par les agents de la DSIT ou les équipes du titulaire. Chaque dossier doit tracer l'intégralité des actions menées par le titulaire lorsque celles-ci sont effectuées depuis l'ouverture à la clôture.
Dossier de niveau 1 résolu	Dossier (ou ticket) résolu par le Service Desk: Dossier pour lequel le Service Desk assure l'ensemble des opérations de prise en charge, qualification, diagnostic et résolution, sans recours à une escalade vers un niveau de support supérieur. La résolution est effectuée à distance, dans le cadre des procédures et de la documentation mises à disposition, et donne lieu à une clôture technique du dossier.
Dossier de niveau 1 "applicatif métier" résolu	Dossier (ou ticket) de type "applicatif métier" résolu par le Service Desk: Dossier pour lequel le Service Desk assure l'ensemble des opérations de prise en charge, qualification, diagnostic et résolution, sans recours à une escalade vers un niveau de support supérieur, sur la base d'une fiche "assistance" spécifique à un applicatif métier fournie par la DSIT. La résolution est effectuée à distance, dans le cadre des procédures (fiches "assistance") et de la documentation mises à disposition, et donne lieu à une clôture technique du dossier. Ces fiches contiennent des résolutions d'incidents types pouvant survenir sur des applicatifs métiers gérés par la DSIT.
Dossier de niveau 1 simple escaladé	Dossier (ou ticket) simple escaladé: Dossier pris en charge par le Service Desk, ayant fait l'objet d'une qualification initiale, mais nécessitant une escalade vers un niveau de support supérieur (niveau 2 ou 3), y compris vers la DSIT, en raison de sa complexité, de son périmètre ou de l'impossibilité de résolution au niveau 1. Le Service Desk demeure responsable de la traçabilité du dossier et de la bonne orientation de l'escalade, conformément aux processus

	définis. Un ticket escaladé est réputé consommé (facturable) dès lors qu'une qualification complète a été réalisée par le Service Desk et que l'escalade est justifiée conformément aux procédures définies.
Clôture technique	Finalisation de la réalisation de la demande ou résolution effective de l'incident. Le dossier, précédemment affecté au groupe support adéquat, est alors affecté au Service Desk pour sa clôture administrative.
Responsable de processus ITIL	Le rôle "responsable" correspond à la responsabilité opérationnelle d'un processus, c'est-à-dire à la prise en charge du processus concerné de bout en bout.
Acteur dans un processus ITIL	Le rôle "acteur" correspond à la prise en charge de la réalisation d'au moins une des activités du processus.
Clôture administrative	Fermeture du dossier dans l'outil ITSM ⁵ par le Service Desk par suite de la clôture technique.

3.2 Principes généraux

3.2.1 Périmètre technique pris en charge

Par nature, il est bien entendu que le périmètre du SI du Centre Pompidou est amené à évoluer d'ici la notification de l'accord-cadre et tout au long de la prestation jusqu'à son échéance.

Le processus de consignation opérationnelle des évolutions est défini lors des comités techniques et/ou de pilotage de la prestation globale d'infogérance.

3.2.2 Découpage des périmètres de services en modules

Les prestations attendues forment un ensemble indissociable pour préserver la cohérence technique du SI et rendre la qualité de service souhaitée aux utilisateurs. Pour un traitement optimal des incidents et des demandes qui peuvent porter simultanément sur plusieurs éléments du SI (CI au sens de la CMDB), les prestations de services sont découpées en modules. Chaque module correspond à un ensemble d'activités homogènes applicables sur un périmètre cohérent.

Le descriptif des services attendus pour chaque module correspond aux attentes minimales du Centre Pompidou. Le titulaire étant tenu à une obligation de résultat pour tous les modules éligibles à des objectifs mesurables (comme la convention de services), il met en œuvre tous les moyens nécessaires pour respecter ses engagements de services et de qualité.

Ce découpage en module ne préjuge pas de l'organisation des moyens du titulaire. Il est attendu du titulaire qu'il organise ses équipes et moyens pour atteindre la meilleure rationalisation des coûts et efficacité du service dans son ensemble.

⁵ ITSM : IT Service Management

En particulier, le titulaire s'engage à assurer une fluidité réelle et avérée de la communication nécessaire entre ses différents intervenants spécialisés ou experts, notamment, par exemple, lors d'interventions mettant en jeu le périmètre de plusieurs modules afin de résoudre un incident ou une demande.

Les modules ainsi définis sont les suivants :

- **Module A : Fonction d'assistance en ligne - Service Desk**
 - Centre d'appels,
 - Assistance et support de niveau 1,
 - Suivi et coordination,
 - Conseil et capitalisation.
- **Module B : Gestion du poste de travail**
 - Support de proximité : assistance et support de niveau 2,
 - Résolution des incidents,
 - Traitement des demandes,
 - En l'absence de l'administrateur poste de travail du Centre Pompidou, suivi opérationnel de la conformité, du maintien à jour et de la sécurité des postes de travail (cycle de vie),
 - Déploiements de packages sur les postes de travail à partir de la plateforme de télédistribution en cours,
 - Assurer le déclenchement et le suivi des demandes d'intervention auprès des constructeurs dans le cadre des garanties matériels, jusqu'à leur résolution.

Module D : Gestion de parc et matériel

- Suivi de l'inventaire des matériels,
 - Gestion des mouvements et du stock,.
 - Réalisation d'opérations d'inventaire
- **Module C : Supervision, exploitation et/ou administration des infrastructures informatiques**
 - Supervision technique de l'ensemble des systèmes infogérés,
 - Exploitation courante ("run") du SI sur le périmètre des systèmes,
 - Administration et maintien en conditions opérationnelles et de sécurité,
 - Gestion des configurations,
 - Gestion des SAV⁶, pilotage des maintenances,
 - Gestion de la sécurité des Systèmes d'information.
 - **Module E : Gestion de projets**
 - Réalisation en mode projet d'activités similaires à celles du Module B : Gestion du poste de travail,
 - Réalisation en mode projet d'activités d'ingénierie du poste de travail (déploiement de masse, packaging, patch management, etc.),
 - Réalisation en mode projet d'activités similaires à celles du Module C : Supervision, exploitation et administration des infrastructures informatiques,
 - Réalisation en mode projet de toutes activités relatives au périmètre du présent accord-cadre d'infogérance.

- **Module G : Gouvernance**
 - Pilotage, animation et coordination de l'ensemble des prestations,
 - Suivi et amélioration de la qualité,
 - Suivi et gestion de la sécurité du SI obligatoirement en binôme avec le RSSI du titulaire
 - Gestion contractuelle, administrative et financière.
- **Module H : Gestion des évènementiels et interventions en Heures Non Ouvrées (HNO)**
 - Support et astreintes en HNO pour la couverture des différents événements organisés par le Centre Pompidou, dans ses différents locaux,
 - Support, interventions planifiées et astreintes en HNO.

3.2.3 Horaires d'ouverture

Les horaires d'ouverture des services sont synthétisés dans le tableau ci-dessous.

Module	Horaires d'ouverture
Module A : Fonction d'assistance en ligne - Service Desk	8h30-18h30 du lundi au vendredi (jours ouvrés)
Module B : Gestion du poste de travail	8h30-18h30 du lundi au vendredi (jours ouvrés)
Module C : Supervision, exploitation et/ou administration des infrastructures informatiques	La plage de service de supervision et de traitement des incidents dépend du niveau de criticité du dispositif La plage de service pour l'exploitation et l'administration est la plage normale 8h30-18h30 du lundi au vendredi (jours ouvrés)
Module D : Gestion de parc	8h30-17h30 du lundi au vendredi (jours ouvrés) selon une fréquence mensuelle variable en fonction de l'activité (cf. Chapitre sur le Module D)
Module E : Gestion de projets	En fonction des contraintes de chaque projet
Module G : Gouvernance	Selon organisation du titulaire mais avec présence d'au moins un jour ouvré par semaine sur site du Centre Pompidou
Module H : Gestion des évènementiels et interventions en Heures Non Ouvrées	Soit sous forme d'astreinte les week-ends et jours fériés de 10h00 à 18h30, soit lors de demandes d'interventions à des heures non ouvrées (i.e. toute plage horaire en dehors des heures ouvrées définies de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi)

Tableau 1 - Horaires d'ouverture exigés par module

Le titulaire doit s'assurer avoir pris les mesures et dispositions réglementaires et/ou pour le travail de nuit / week-end et jours fériés de son personnel ou de ses intervenants. En

particulier, il ne saurait dégager sa responsabilité contractuelle dans le cas où son personnel ne serait pas habilité à intervenir en dehors des jours et heures ouvrés.

3.2.4 Délai de résolution des Incidents et des demandes

3.2.4.1 Niveau de priorité

L'attribution d'une priorité à un incident ou à une demande détermine l'ordre dans lequel les dossiers doivent être résolus en fonction de leur **impact** et de leur **urgence**.

L'impact mesure les répercussions de l'incident ou de la demande sur le service, souvent équivalent à l'importance de la distorsion suscitée par l'incident ou de la non-satisfaction de la demande pour des niveaux de service établis ou prévus.

Les critères permettant d'évaluer l'impact sont multiples et de natures très diverses, par exemple : --

- le volume : quel est le nombre de systèmes ou de services touchés ?
- la dépendance des services informatiques : dans quelle mesure le métier peut-il fonctionner sans ?
- le système en question ?
- le nombre d'utilisateurs impactés et/ou leur métier ?
- ...

Les **niveaux d'impact** définis sont les suivants :

« 1 – Bloquant et/ou Généralisé » : par exemple, absence ou dysfonctionnement bloquant sans solution de contournement ou panne impactant toute une unité (application ou infrastructure), un groupe de bâtiments ...

- « 2 – Dégadé » : par exemple, absence ou dysfonctionnement bloquant avec solution de contournement.

- « 3 – Normal » : par exemple, absence ou dysfonctionnement non bloquant.

En cas de divergence d'appréciation du niveau d'impact entre le titulaire et le Centre Pompidou, la qualification par ce dernier est celle qui est retenue.

L'**urgence** correspond à l'évaluation du délai et de la rapidité nécessaire de résolution de l'incident ou du traitement de la demande, notamment en considérant l'importance de cet événement pour le Centre Pompidou à un instant donné.

Les critères permettant d'évaluer l'urgence sont par exemple les réponses aux questions suivantes :

- Le moment : l'incident est-il arrivé à un moment critique pour le métier (exemple : problématique de billetterie, pics quotidiens d'activités, période de train de paie, événement spécifique, clôture budgétaire fin d'année) ? La demande est-elle consécutive à une contrainte non prévue ?
- Le statut de l'utilisateur : l'utilisateur est-il un VIP ?

Les **degrés d'urgence** définis sont les suivants :

« 1 – Urgent » : Doit être traité le plus rapidement possible

« 2 – Normal » : Tout ce qui n'est pas urgent

Les niveaux de priorité résultent de la combinaison des niveaux d'impact et d'urgence comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

		Degré d'urgence	
		1 – Urgent	2 – Normal
Niveau d'impact	1 – Bloquant	P1	P2
	2 – Dégradé	P2	P3
	3 – Normal	P3	P4

Tableau 2 - Niveau de priorité des dossiers

Les dossiers de priorité P1 ou P2 sont qualifiés de majeurs.

Le niveau de priorité par défaut d'un VIP est « P1 ». Les incidents VIP doivent être pris en compte, au besoin par un technicien du support niveau 2 ou du support niveau 3, en moins de 30 minutes.

Le titulaire doit pouvoir en assurer et démontrer la traçabilité.

Le nombre de VIP représente environ 30 à 40 utilisateurs dont la liste est définie par le centre via un critère de l'annuaire Active Directory (fonctions).

3.2.4.2 Temps de prise en charge et temps de traitement

Le temps de prise en charge (TTO⁷) commence lorsque l'information arrive au titulaire. Il inclut la qualification de l'information, la création du dossier dans l'outil ITSM, et l'assignation à l'équipe chargée du traitement. Il s'arrête lorsqu'un membre de cette équipe a pris en compte et assigné le dossier.

Le temps de traitement (TTR⁸) commence à la fin du temps de prise en charge, et se termine lorsque le dossier est clos, excepté les temps d'attente (par exemple : attente d'approbation, attente d'information du demandeur, intervention planifiée, dossier résolu en attente de validation ...)

3.2.4.3 Délai de résolution des incidents

Des incidents déclarés en fonction de leur priorité sont les suivants :

SLA ⁹	SLT ¹⁰	Métrique	Priorité	Valeur	Unité
SLA Incident	TTO Incident CGP P1	TTO	P1	30	minutes
	TTO Incident CGP P2	TTO	P2	2	heures

⁷ TTO: Time to own

⁸ TTR: Time to resolve

⁹ SLA: Service level agreement

¹⁰ SLT: Service level target

	TTO Incident CGP P3	TTO	P3	4	heures
	TTO Incident CGP P4	TTO	P4	8	heures
	TTR Incident CGP P1	TTR	P1	4	heures
	TTR Incident CGP P2	TTR	P2	8	heures
	TTR Incident CGP P3	TTR	P3	8	heures
	TTR Incident CGP P4	TTR	P4	16	heures

Tableau 3 - Délai TTO et TTR des incidents

3.2.4.4 Délai de traitement des demandes

Sont distinguées six catégories de demandes distinctes associées six temps de traitements différents. Les services au catalogue (définis dans l'outil ITSM) sont ensuite associés à l'un de ces six SLA ainsi qu'à une plage d'ouverture du service. Quelle que soit la priorité de la demande, les TTO et TTR du service ne changent pas, excepté les demandes majeures ; les P1 sont automatiquement associées au « SLA Demande 5h », et les P2 au « SLA Demande 1j ».

SLA	SLT	Métrique	Valeur	Unité
SLA Demande 5h	TTO Demande 1h	TTO	1	Heures
	TTR Demande 5h	TTR	5	Heures
SLA Demande 1j	TTO Demande 5h	TTO	5	Heures
	TTR Demande 1j	TTR	10	Heures
SLA Demande 2j	TTO Demande 5h	TTO	5	Heures
	TTR Demande 2j	TTR	20	Heures
SLA Demande 3j	TTO Demande 1j	TTO	10	Heures
	TTR Demande 3j	TTR	30	Heures
SLA Demande 4j	TTO Demande 1j	TTO	10	Heures
	TTR Demande 4j	TTR	40	Heures
SLA Demande 5j	TTO Demande 2j	TTO	20	Heures
	TTR Demande 5j	TTR	50	Heures

Tableau 4 - Délai TTO et TTR des demandes

Pendant la durée de l'accord-cadre, le catalogue de services est revu avec le titulaire, d'autres demandes pouvant être ajoutées ou supprimées en fonction du besoin du Centre Pompidou.

Dans l'éventualité où une demande est absente du catalogue de services, le délai de transmission au groupe support concerné est fixé à 0,5 jour.

3.2.5 Convention de service / Indicateurs

L'ensemble des niveaux de services et engagements de services sont définis en annexe 4 du CCTP, Convention de Services.

Toutefois, dans le cadre du module G de gouvernance, un ajustement des niveaux de service et des engagements de service pourra être revu en cours de marché.

3.2.6 Localisations des prestations

La localisation d'exécution des prestations est la suivante :

Module	Localisation
Module A : Fonction d'assistance en ligne - Service Desk	Locaux du titulaire
Module B : Gestion du poste de travail	Locaux du Centre Pompidou
Module C : Supervision, exploitation et administration des infrastructures informatiques	Locaux du titulaire et/ou du Centre Pompidou
Module E : Gestion de projets	Locaux du titulaire et/ou du Centre Pompidou
Module D : Gestion de parc	Locaux du Centre Pompidou
Module G : Gouvernance	Locaux du titulaire et/ou du Centre Pompidou
Module H : Gestion des évènementiels et interventions en Heures Non Ouvrées	Locaux du titulaire et/ou du Centre Pompidou

Tableau 5 - Localisation d'exécution par module

Nota Bene :

Il est entendu par « Centre Pompidou » dans le tableau ci-dessus, les locaux du Centre Pompidou tels que listés à l'annexe 1 chapitre 2.1 du présent accord-cadre précisant les adresses.

3.2.7 Outillage mis à disposition par le Centre Pompidou

3.2.7.1 Outils existants

- SharePoint

Le Centre Pompidou utilise actuellement la solution « SharePoint » pour la création, le partage et la mise à jour de la documentation technique. Un espace collaboratif de type site d'équipe spécifique aux prestations d'infogérance et à leur documentation est disponible sur l'Intranet du Centre Pompidou durant la période de l'accord-cadre et doit-être utilisé par le titulaire. La gestion de la comitologie doit y être organisée selon les canaux Teams dédiés.

- MECM

Microsoft Endpoint Configuration Manager (ex SCCM). Le titulaire a en particulier un accès à cette solution dans le cadre du module B et/ou E.

- iTOP

Le Centre Pompidou dispose actuellement d'une plateforme « iTOP » comme outil d'ITSM. Le titulaire a en particulier un accès à cette solution dans le cadre de l'ensemble des modules de la prestation d'infogérance.

À noter que le Centre Pompidou est actuellement en phase de migration de son outil d'ITSM et projette d'utiliser GLPI. (Cf article 2.6.1 de l'annexe 1)

- **GLPI**

Le Centre Pompidou dispose d'une plateforme « GLPI » comme outil de gestion de parc. À terme l'ensemble sera regroupé au sein de GLPI via la phase de prise en charge prévue ci-après par le titulaire. (Cf article 2.6.1 de l'annexe 1)

- **Lansweeper**

Le Centre Pompidou dispose actuellement d'un outil d'inventaire en temps réel, complémentaire de MECM et accessible au titulaire notamment dans le cadre du module B.

- **EDR / MySOC**

Le Centre Pompidou dispose d'un EDR « as a service » de la société ADVENS basée sur la solution Harfanglab. Le titulaire et notamment le RSSI du titulaire a accès à cette plateforme.

- **DWService**

L'outil validé par le Centre Pompidou doit-être utilisé par défaut ; un autre outil temporaire peut être utilisé en cas de dysfonctionnement pour contourner pour assister un utilisateur.

3.2.7.2 Autres outils

Le titulaire assure la fourniture éventuelle, le paramétrage et le maintien en conditions opérationnelles et de sécurité des outils nécessaires à l'exécution de ses prestations.

Le cas échéant le titulaire s'engage à fournir, paramétrer et maintenir en conditions opérationnelles et de sécurité les interfaces nécessaires entre ses outils et ceux du Centre Pompidou et à assurer la réversibilité vers les outils du Centre Pompidou dans le cadre de la prestation de réversibilité sortante.

3.2.7.3 Outils en cours d'implémentation

Le Centre Pompidou travaille actuellement à la mise en place de différents outils qui seront également mis à disposition du titulaire, et qui sont listés en annexe 1 du CCTP.

Ces outils seront opérationnels lors de la notification, néanmoins le titulaire pourra demander au Centre Pompidou des modifications d'intégration ou des ajustements de configuration de ces outils lors la phase de prise en charge.

3.3 Module A : Fonction d'assistance en ligne - Service Desk

Services attendus

3.3.1.1 Périmètre technique sur lequel porte le service

Le périmètre couvre l'ensemble des dossiers présentés au service desk par les utilisateurs du Centre Pompidou utilisant un poste de travail mis à disposition par le Centre Pompidou, susceptibles de faire appel à la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk ».

Sont clairement exclus du périmètre d'utilisateurs pris en charge, le public pouvant utiliser les postes de travail mis en libre-service au sein des espaces d'exposition du Centre Pompidou. Toutefois, les postes mis en libre-service dans les espaces publics du Centre Pompidou font partie du périmètre d'intervention de ce module.

Le Service Desk peut sur les dossiers reçus :

- Les résoudre, c'est-à-dire gérer intégralement le dossier jusqu'à sa clôture technique, la clôture administrative étant automatique sous 5 jours calendaires après cette dernière.
- Les escalades vers le groupe support adéquat (du titulaire ou du Centre Pompidou) en cas de dossier hors périmètre ou de résolution hors de sa compétence. L'évolution du dossier reste à la charge du titulaire.

Dans le cadre du présent module, les utilisateurs peuvent être amenés à contacter le Service Desk pour des incidents ou des demandes ne relevant pas du périmètre du marché d'infogérance, ou résultant d'une erreur d'aiguillage.

Lorsqu'il s'agit d'un appel ou d'une sollicitation manifestement erronée, n'impliquant ni analyse, ni action, ni transmission, aucune création de dossier n'est requise et aucune facturation ne pourra être appliquée.

En revanche, lorsqu'une demande ou un incident, bien que hors périmètre du marché d'infogérance, relève d'un autre pôle de la DSIT (notamment le Pôle Réseau mais pas exclusivement à la date de notification du présent accord-cadre), le Service Desk procède exclusivement à la création d'un dossier à des fins de traçabilité, sans analyse, qualification ou intervention technique.

Ce dossier est alors transféré sans délai au groupe DSIT compétent.

De même, les demandes reçues par courrier électronique par le Service Desk peuvent donner lieu à la création d'un dossier limité à un simple copier/coller de la demande initiale et à son affectation au groupe concerné de la DSIT, sans réalisation d'aucune action de traitement par les équipes du titulaire.

Ces dossiers, créés à des fins strictement administratives et ne donnant lieu à aucun traitement opérationnel par le titulaire, ne peuvent faire l'objet d'une facturation au titre des prestations d'infogérance.

Ce type de dossier, réduit à sa plus simple expression et ne donnant lieu à aucun traitement par les équipes du titulaire, est désigné comme un « dossier de traçabilité ».

3.3.1.2 Périmètre de service

Les services attendus sont notamment les suivants :

- **Centre d'appels "Help Desk ou Service Desk" (point de contact unique)**
 - Accueil (sur tous les modules du marché)
 - Réception des appels téléphoniques et des courriels ou formulaires web (en cas d'ouverture aux utilisateurs de l'outil ITSM),

- Authentification des utilisateurs ou des matériels en cas de matériels collectifs,
- Identification de la nature du dossier (comme un incident, une demande de service, le traitement du formulaire de changement de mot de passe, ...),
- Création du dossier (incident ou demande),
- Affectation des dossiers sur lesquels le titulaire effectue uniquement la prise d'appel,
- Qualification
 - Qualification et renseignement du dossier (priorité, symptôme, domaine technique, ...), s'assurer auprès des utilisateurs qu'il n'existe pas déjà un dossier.
 - Ouverture du dossier avec un descriptif clair et structuré, reflétant le résultat de la première analyse de la demande ou de l'incident (par exemple, il n'est pas attendu du titulaire de faire un simple copier-coller des courriels des utilisateurs).
 - Identification et renseignement du ou des matériels impactés par l'incident ou la demande, avec mention du numéro de matériel / numéro d'inventaire lorsqu'il existe,
 - Application du principe d'unicité et de hiérarchisation des tickets : Pour un même incident ou une même demande, un ticket parent unique est créé. Les demandes ou incidents connexes, impacts secondaires ou actions complémentaires sont rattachés sous forme de tickets enfants. En cas de clôture d'un ticket parent avant validation explicite de l'utilisateur et si le problème persiste ou réapparaît à l'identique, le ticket parent est réouvert, et aucun nouveau ticket parent ne doit être créé en doublon.
 - Pour les demandes de création d'un utilisateur, un seul ticket parent est ouvert par arrivée, couvrant l'ensemble des accès, habilitations, comptes, applications, équipements et actions associées ; le cas échéant, des tickets enfants peuvent être créés pour le suivi opérationnel des actions,
 - Suivi des dossiers en cours (non clos), y compris ceux escaladés, avec la vérification d'une bonne prise en compte et des mises à jour régulières de leurs statuts et de leur état d'avancement et de l'existence d'un dossier similaire.
 - S'assurer lors d'une sollicitation que celle-ci n'a pas déjà fait l'objet d'une ouverture de dossier pour ne pas créer de doublons.
 - Lors d'une relance au sujet d'un dossier que celle-ci émane de l'utilisateur ou bien du support, aucun nouveau dossier ne doit être créé.
 - Description du dossier conformément à la procédure stipulée par le Centre Pompidou,
 - Information des utilisateurs de la prise en charge du dossier,
- Contrôle et clôture administrative
 - Contrôle de la qualité de renseignement des fiches d'intervention,
 - Recatégorisation éventuelle a posteriori,
 - Enquête de satisfaction accessible depuis l'interface de GLPI.
 - Clôture administrative avec l'utilisateur ou en automatique.
- **Assistance et support de niveau 1¹¹**
 - Traitement des incidents

¹¹ Le niveau 1 est le premier niveau de support aux utilisateurs. C'est un niveau de support généraliste.
 Centre Pompidou – CCTP – AC Infogérance n° 26-CP12-021-AC

- Classification, support initial et complétion du journal du dossier (domaine technique, cause a priori, description, ...), en cas de doute sur la cause a priori, se référer à une expertise interne chez le titulaire afin d'éviter absolument toute erreur d'affectation.
- Résolution à distance d'incidents poste de travail ou applicatif métier sur la base de consignes ou de procédures écrites (comme les « fiches assistance » des applications métier),
- Notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant (personnel du Centre Pompidou ou du titulaire),
- Escalade des incidents non résolus vers les équipes de support de niveau supérieur (du titulaire ou du Centre Pompidou) ;
- Traitement des demandes
 - Classification, vérification et complétion du journal du dossier (informations de configurations, ...),
 - Satisfaction de demandes de service (poste de travail ou application métier) sur base de consignes ou de procédures écrites,
 - Notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant,
 - Création et routage et suivi des demandes auprès des autres fonctions d'assistance en ligne – Service,
 - Création et routage des ordres de travaux (OT) ou tâches,
 - Création, modifications et suppression des droits utilisateurs, bureautique, applicatifs ;
- Assistance utilisateur
 - Information et assistance à l'utilisation des matériels (postes de travail, imprimantes, scanners, smartphones et autres appareils nomades, ...) documentés,
 - Information et assistance à l'utilisation des logiciels (suite bureautique, messagerie, logiciels poste de travail, ...) documentés.
- **Suivi et coordination**
 - Suivi des dossiers en cours sauf ceux sur lesquels le titulaire effectue uniquement la prise d'appel (i.e. les dossiers de traçabilité)
 - Gestion des dossiers et des alertes associées,
 - Suivi et coordination des groupes supports internes au titulaire et internes au Centre Pompidou ou externes (prestataires tiers). NB : pour les dossiers gérés par la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » 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 (call back) : état d'avancement, validation des clôtures, etc. NB : le dépassement du SLA doit déclencher une information vers l'utilisateur précisant notamment la raison du retard et une estimation du délai de traitement ou de résolution.
 - Prise de rendez-vous (notamment si la présence de l'utilisateur obligatoire lors de l'intervention),
 - Escalade hiérarchique des dossiers selon les principes et procédures applicables ou définies dans le marché,
 - Pilotage des mainteneurs (copieurs multifonctions par exemple) ;
 - Communication instantanée
 - Élaboration des messages de communication à partir des canevas de messages fournis par le Centre Pompidou,

- Communication instantanée vis à vis des utilisateurs notamment en cas d'incident sensible après validation par le Centre Pompidou,
- Communication restreinte et ciblée,
- Communication planifiée (déménagement, ...),
- Communication prioritaire et hiérarchique en cas d'incident grave,
- Communication de crise (point d'avancement).
- **Suivi opérationnel**
 - Gestion des tableaux de bord opérationnels,
 - Recueil et mesure des éléments nécessaires à l'élaboration des tableaux de bord (indicateurs contractuels, mesures issues de l'ACD¹² du titulaire, de l'outil d'ITSM, ...),
 - Élaboration et communication des informations de pilotage (tableaux de bord, non conformités, analyse causale, ...),
 - Participation aux réunions de suivi opérationnel et rédaction du compte-rendu,
 - Audit de dossiers complexes, sous le contrôle du Centre Pompidou,
 - Alerte du Centre Pompidou sur les difficultés rencontrées,
 - Campagne annuelle d'enquêtes de satisfaction,
 - Participation à l'activité de suivi et d'amélioration de la qualité assurée dans le cadre du Module G : Gouvernance.
- **Conseil et capitalisation**
 - Conseil sur le périmètre du module,
 - Préconisations d'évolutions pour améliorer l'organisation, les processus et les moyens en Gestion des Incidents et Gestion des Demandes,
 - Identification des actions à mener vers les utilisateurs et proposition d'améliorations le cas échéant,
 - Capitalisation
 - Formalisation des services proposés par le Service Desk et des procédures opérationnelles, et communications aux entités clientes,
 - Gestion de la base de connaissances (ajouts, mises à jour, retraits des informations obsolètes),
 - Conception, normalisation et maintien à jour des documents opérationnels (type procédures, consignes),
 - Suivi de l'alimentation régulière de la base de connaissances, contrôle de la qualité, le caractère à jour, la pertinence et la cohérence des informations.
- **Gestion de la sécurité**
 - Constitution des procédures antivirales,
 - Vérification périodique des niveaux de sécurité (analyse quotidienne de l'état du parc et des dysfonctionnements détectés),
 - Mise à jour du parc par télédistribution en cas de demande spécifique par le Centre Pompidou.
 - Création de tickets d'incidents en cas d'alerte de sécurité sur les outils de télédistribution ou d'antivirus.

Les interventions typiques sont les suivantes (exemples n'ayant pas de valeur contractuelle) :

- Assurer le support applicatif métier, bureautique et collaboratif pour le niveau 1 ;
- Assurer le support applicatif technique (OS, antivirus, AD, exchange...) pour le niveau 1 ;

¹² ACD : Automatic Call Distributor ; dispositif logiciel et matériel qui permet la gestion des appels.

- Assurer le support aux infrastructures techniques (serveur, stockage, sauvegarde) pour le Niveau 1 (espace disque, droits d'accès).

Tout dossier ouvert par le titulaire doit être clos administrativement par lui.

3.3.2 Principes et processus impactés

Il est rappelé que le titulaire doit impérativement respecter les règles de gestion fournies par le Centre Pompidou.

3.3.2.1 Processus concernés

Les processus et fonction ITIL impactés, ainsi que la responsabilité exigée du titulaire, sont listés ci-dessous (les définitions de "responsable" et "acteur" sont précisées dans le glossaire du présent document) :

Processus	Rôle du titulaire
Fonction d'assistance en ligne - Service Desk	responsable
Gestion des Incidents	responsable
Gestion des Demandes	responsable
Gestion des Problèmes	acteur
Gestion des Changements	acteur
Gestion des Mises en Production	acteur
Gestion des Configurations	acteur
Gestion de la Connaissance	acteur
Gestion des Niveaux de Service	acteur
Gestion de la Sécurité	acteur

Le Centre Pompidou demeure le propriétaire des processus et à ce titre est la seule habilité à les valider. Il est néanmoins rappelé qu'il est attendu du titulaire qu'il soit force de proposition, en particulier d'améliorations possibles.

3.3.2.2 Niveaux de priorité des incidents et des demandes

Les niveaux de priorité des incidents et des demandes sont décrits dans l'article supra « 3.2.4 Délai de résolution des Incidents et des demandes ».

Le mécanisme d'attribution de la priorité est susceptible d'évolution au cours de l'accord-cadre.

Le niveau d'impact peut être adapté en fonction du contexte de l'utilisateur au moment où survient l'incident ; il est attendu de la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » qu'elle vérifie la pertinence du niveau demandé par exemple en se référant à un questionnaire type. Les évolutions éventuelles de ce questionnaire pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre seront soumises à validation du Centre Pompidou.

Le niveau de sévérité par défaut d'un VIP est « 1 – Haute ». Les incidents VIP doivent être pris en compte, au besoin par un technicien du support niveau 2 ou du support niveau 3, en moins de 30 minutes.

Le titulaire doit pouvoir en assurer et démontrer la traçabilité.

Le nombre d'utilisateurs qui ont le statut VIP est limité et précisé au moment de la phase de prise en charge par le titulaire. Ce nombre peut varier en cours de marché. Il est revu régulièrement par le Centre Pompidou.

3.3.2.3 Escalade des dossiers aux groupes de support du Centre Pompidou (internes ou externes)

La fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » doit escalader les dossiers hors de son périmètre aussi rapidement que possible, et en tout état de cause dans le respect des engagements de délais de prise en charge (cf. 3.2.4.4 Délai de traitement des demandes).

Pour les dossiers de priorité 1, la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » doit contacter par téléphone le groupe de support auquel elle a escaladé le dossier afin d'accuser réception de la prise en charge du dossier par celui-ci.

3.3.2.4 Traitement des demandes de changement

Les demandes standards (remplacement d'un matériel informatique, installation d'un logiciel bureautique, ...) sont clairement qualifiées afin de réduire les risques de dépassement de délai induits par le processus de validation, et consignées dans une liste officielle des demandes standards.

Le catalogue des demandes standard est enrichi et maintenu à jour par le titulaire pendant toute la durée de l'accord-cadre.

3.3.2.5 Exemples d'activités types relatives aux différents niveaux de support

- Niveau 1 : Résolution à distance sur procédures / documentation, gestion des droits, escalade sur procédure, etc.
- Niveau 2 : Réalisation des demandes consignées / documentées, gestion des demandes documentées (restaurations...), installation composants, actes de proximité sur site et en salle (brassage...),
- Niveau 3 : Expertise technique, résolution d'incidents non documentés, rédaction de la documentation et des normes d'exploitation, gestion de la capacité / disponibilité / sécurité / continuité, analyse proactive, gestion des configurations.

3.3.3 Niveaux de services et engagements contractuels

Les niveaux de service et engagements proposés par le Centre Pompidou sont présentés dans la section supra « 3.2 Principes généraux.

3.3.4 Les horaires d'ouverture et localisation.

Les horaires d'ouverture et la localisation des prestations sont définis dans la section supra « 3.2 Principes généraux.

Pour des raisons de niveau de service à garantir par le titulaire et d'infrastructure nécessaire à l'exécution des prestations du module A (tel que l'ACD), les activités de ce dernier sont intégralement réalisées par le titulaire dans ses locaux ou ceux de ses sous-traitants.

Les coûts de communication locale, en particulier pour le numéro d'appel unique à la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk », sont pris en charge par le Centre Pompidou. La mise en place de la solution de raccordement technique avec sa plateforme (aboutement) est prise en charge par le titulaire.

3.3.5 Contexte, contraintes et points particuliers

3.3.5.1 Numéros d'appel à la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk »

Le numéro d'appel en interne au Centre Pompidou est le « 4754 ». Le numéro d'appel externe est le « 01 44 78 47 54 ».

3.3.5.2 Suspension des dossiers et modification de l'échéance

Le titulaire n'a pas la possibilité de « figer/suspendre » un dossier.

Dans l'éventualité où le titulaire est dans l'incapacité de respecter ses engagements pour des raisons qui lui sont extérieures (comme un retard de livraison d'un matériel, l'impossibilité de joindre l'utilisateur), il lui incombe de clairement justifier cette raison et de le consigner dans l'outil de gestion des dossiers (outil ITSM). Les dossiers concernés sont examinés, analysés afin de déterminer les évolutions du type de dossiers lors des comités techniques, et le cas échéant les dossiers associés exclus des calculs des indicateurs contractuels.

Afin de limiter le nombre de dossiers potentiels à examiner lors de ces comités techniques, des règles d'exclusion automatique peuvent être établies conjointement entre le titulaire et le Centre Pompidou au cours de l'accord-cadre. La validation de ces règles et le contrôle de leur respect est de la seule responsabilité du Centre Pompidou.

Le titulaire a la possibilité de modifier la sévérité d'un dossier, ou son échéance pour une motivation précise et préalablement validée avec l'utilisateur (matériel nécessaire indisponible du fait d'un problème d'approvisionnement, indisponibilité de l'utilisateur). Toute modification de l'échéance de résolution de l'incident ou de traitement d'une demande doit systématiquement faire l'objet d'une communication auprès de l'utilisateur confirmée par l'envoi d'un courriel.

Le Centre Pompidou doit avoir la possibilité de contrôler ces cas de modification de l'échéance d'un dossier, et en cas d'abus avéré peut décider de retirer cette possibilité.

Le titulaire ne peut se prévaloir de la décision du Centre Pompidou pour s'exonérer de ses obligations en matière de résolution d'incident.

3.3.5.3 Supervision

La fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » ne doit ouvrir que les dossiers signalés par les utilisateurs.

Dans l'éventualité où une console de supervision technique est mise à disposition de la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » à titre d'information, le Service Desk ne doit pas ouvrir de dossier sur remontée d'une alerte sur une console de supervision technique. Ces dossiers sont ouverts et gérés par l'entité en charge de la supervision technique.

Les dossiers associés aux incidents techniques ne sont pas comptabilisés dans les dossiers traités par la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk ».

3.3.5.4 Comptabilisation des dossiers

La règle est un dossier par sollicitation et par bénéficiaire.

Dans le cas d'une demande qui nécessite la réalisation de plusieurs tâches (comme l'arrivée d'un nouvel agent associée à la fourniture d'un poste de travail, la création d'un compte sur l'Active Directory et la création d'un compte de messagerie), un seul dossier est comptabilisé.

Dans le cas d'une demande groupée concernant plusieurs bénéficiaires (par exemple une demande d'installation de plusieurs postes de travail), autant de demandes que de bénéficiaires sont créées et comptabilisées.

Les dossiers générés par le Centre Pompidou à la suite d'erreurs constatées dans le traitement d'un dossier par le titulaire ne donnent pas lieu à la création de nouveaux tickets. Le dossier d'origine, s'il existe, doit être réouvert, corrigé et complété, afin d'assurer la continuité du suivi et la traçabilité complète du traitement (exemples : dossier mal qualifié, traitement incorrect).

Certains événements (panne de serveur, d'équipement réseau, de services partagés, etc.) peuvent impacter un nombre important d'utilisateurs, il s'agit d'incidents « de masse ».

Dans ces cas, le titulaire devra :

- enregistrer un message vocal pour informer les utilisateurs (message de crise), le message sera réactualisé à la demande du Centre Pompidou.
- informer les utilisateurs dans les cas d'urgence. Les informations seront communiquées par téléphone aux utilisateurs qui appellent.

La comptabilisation de ces incidents fait référence à la notion d'incident père et d'incidents fils. L'ensemble des dossiers sur un même événement seront rattachés à un dossier « père ». Seul le dossier père sera comptabilisé (facturé) dans ce type de situation.

3.4 Module B : Gestion du poste de travail

3.4.1 Services attendus

3.4.1.1 Périmètre technique sur lequel porte le service

Le périmètre couvre l'ensemble des utilisateurs, internes ou externes, disposant d'un poste de travail ou de télétravail fourni ou autorisé par le Centre Pompidou.

Ce service de niveau 2, support de proximité, s'entend comme un service auprès des utilisateurs et à ce titre, quel que soit le nombre de postes de travail que ces derniers utilisent. En effet, certains utilisateurs du SI du Centre Pompidou peuvent bénéficier d'un poste de travail fixe lorsqu'ils sont en présentiel dans les locaux du Centre Pompidou mais également d'un autre poste de télétravail mobile.

Ainsi, le service rendu par le titulaire dans ce module n'est donc pas proportionnel au nombre de postes de travail mais bien au nombre d'utilisateurs du SI (CF annexe 1) du Centre Pompidou et est dimensionné en conséquence.

3.4.1.2 Périmètre de service

Les services attendus sont notamment les suivants :

- **Résolution des incidents sur site**
 - Analyse et diagnostic des incidents
 - Analyse et diagnostic des incidents,
 - Priorisation et ordonnancement, avec arbitrage de la DSIT le cas échéant,
 - Prise de rendez-vous notamment si la présence de l'utilisateur est nécessaire.
 - Traitement des incidents
 - Complétion du journal du dossier (domaine technique, cause, description, ...),
 - Résolution d'incidents escaladés par la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » ou par les autres groupes de support, et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant,
 - Escalade vers les groupes de support de niveau supérieur des incidents non résolus (du titulaire ou du Centre Pompidou),
 - Information de la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » de l'évolution et de l'avancement des dossiers,
 - Détection d'écart (par rapport aux données de la base parc) et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant,
 - Vérification de la conformité des postes de travail vis-à-vis du standard établi (par exemple antivirus, version d'application, configuration technique) et mise en œuvre des correctifs après validation,
 - Clôture technique des dossiers traités.
 - Gestion des problèmes
 - Identification, analyse des problèmes,
 - Proposition de solutions,
 - Relation avec le Centre Pompidou (services de la DSIT).
- **Traitement des dossiers (ou tickets) sur site**
 - Instruction des dossiers
 - Priorisation et ordonnancement, avec arbitrage le cas échéant,

- Prise de rendez-vous notamment si la présence de l'utilisateur est nécessaire.
- Traitement des dossiers (ou tickets)
 - Réalisation des tickets adressés par la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk ou par les autres groupes de support, et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant,
 - Information de la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » de l'évolution et de l'avancement des travaux,
 - Détection d'écart (par rapport aux données de la base parc) et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant,
 - Clôture technique des ordres de travaux traités conformément à la procédure stipulée par le Centre Pompidou.
- **Suivi opérationnel**
 - Gestion des tableaux de bord opérationnels
 - Recueil et mesure des éléments nécessaires à l'élaboration des tableaux de bord (indicateurs contractuels, mesures issues de l'outil d'ITSM, ...),
 - Élaboration et communication des informations de pilotage (tableaux de bord, non conformités, analyse causale, ...).
 - Participation aux réunions de suivi opérationnel et rédaction des comptes rendus,
 - Audit de dossiers complexes, sous le contrôle du Centre Pompidou,
 - Alerte du Centre Pompidou sur les difficultés rencontrées.
 - Rapports sur le maintien à jour des postes de travail (antivirus, patch de sécurité, mise à jour Windows, mise à jour applications bureautique et métier, ...)
- **Rationalisation**
 - Revue des incidents majeurs et participation active à la Gestion des Problèmes,
 - Participation à l'activité « Capitalisation » assurée dans le cadre du Module A : Fonction d'assistance en ligne - Service Desk,
 - Participation à l'activité de suivi et d'amélioration de la qualité assurée dans le cadre du Module G : Gouvernance.
- **Gestion de la sécurité**
 - Constitution des procédures antivirales,
 - Vérification périodique des niveaux de sécurité (analyse quotidienne de l'état du parc et des dysfonctionnements détectés),
 - Mise à jour du parc par télédistribution (via MECM),
 - Création de tickets d'incidents en cas d'alerte de sécurité sur les outils de télédistribution ou d'antivirus.
- **Maintenance (conformité et maintien à jour des postes de travail et de télétravail)**
 - Suivi et contrôle des maintenances (planification, déploiement, ...),
 - Tests et recette des « packages » avant mises en production sur la plateforme de déploiement MECM,
 - Planification, réalisation et suivi des mises en production sur le périmètre des postes de travail et de télétravail,
 - Mise à jour des logiciels, des antivirus, en particulier pour les matériels sur réseaux isolés,
 - Mise à jour des systèmes (service pack, patches de sécurité, ...),
 - A la demande du Centre Pompidou, contrôle préventif pour les postes ou dispositifs informatiques ouverts au public, dans les espaces publics.
- **Documentation**
 - Gestion de la base de connaissances dans l'outil ITSM (ajouts, mises à jour, retraits des informations obsolètes, ...),

- Rédaction et maintien à jour des documents opérationnels (consignes, procédures, « check-lists », ...) notamment utilisés par le Service Desk,
 - Création de la documentation relative à des nouveaux postes de travail,
 - Gestion de la documentation, en particulier suivi et contrôle des versions de documents applicables, et maintien à jour de la liste des documents opérationnels disponibles.
- Les interventions typiques sont les suivantes :
 - Installation et configuration de postes informatiques (ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, smartphone),
 - Transfert des données d'un poste à l'autre dans la cadre d'un changement de poste,
 - Mise à disposition de postes informatiques,
 - Mise à jour de configurations,
 - Reconfiguration et/ou restauration du paramétrage,
 - Déménagement ponctuel de matériels,
 - Remplacement et/ou réparation de matériel informatique sur incident,
 - Renouvellement des postes de travail obsolètes,
 - Installation d'applications,
 - Mise à jour d'applications,
 - Mise en place des consommables sur les imprimantes locales, réseaux et copieurs,
 - Assurer le suivi des interventions avec le fournisseur du parc photocopieurs, prévues dans le cadre des contrats de location,
 - Support aux imprimantes réseau pour le niveau 2,
 - Support applicatif métier (comme des postes de billetterie), bureautique et collaboratif pour le niveau 2 et niveau 3,
 - Support applicatif technique (OS, antivirus, AD, exchange...) pour le niveau 2 et niveau 3,
 - Brassage de prise de raccordement aux réseaux informatiques dans les locaux réseaux,
 - Retrait d'applications,
 - Ajout et retrait des cartouches du robot de sauvegarde,
 - Déploiement de package centralisé par l'outil MECM ou similaire en cas d'absence de l'administrateur poste de travail du Centre Pompidou.
 - Installation et raccordement (sans configuration) de postes téléphoniques IP (terminaux de téléphonie raccordés au réseau Ethernet)

Cette liste qui n'est pas exhaustive.

3.4.2 Principes et processus impactés

3.4.2.1 Processus concernés

Les processus et fonction ITIL impactés, ainsi que la responsabilité exigée du titulaire, sont listés ci-dessous :

Processus	Rôle du titulaire
Gestion des Incidents	acteur
Gestion des Demandes	acteur
Gestion des Problèmes	acteur
Gestion des Changements	acteur
Gestion des Mises en Production	acteur
Gestion des Configurations	acteur
Gestion de la Connaissance	acteur
Gestion des Niveaux de Service	acteur

Le Centre Pompidou demeure le propriétaire des processus et à ce titre est la seule habilité à les valider. Il est néanmoins rappelé qu'il est attendu du titulaire qu'il soit force de proposition, en particulier d'améliorations possibles.

3.4.2.2 Escalade des dossiers aux groupes de support du Centre Pompidou

Le principe d'escalade dans les plus brefs délais est rappelé, en particulier vis-à-vis du respect des engagements de délais de prise en charge.

Il est également rappelé que pour les incidents de priorité 1, le groupe de support auquel a été escaladé le dossier doit être contacté par téléphone ou tout autre moyen direct et efficace afin d'accuser réception de la prise en charge du dossier par celui-ci.

3.4.2.3 Traçabilité des interventions

Les actions et interventions sont conditionnées par l'affectation d'un dossier (incident ou ordre de travail) via la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk ».

Dans l'éventualité de la détection d'un incident, par exemple lors d'une intervention sur le poste d'un utilisateur, celui-ci fait obligatoirement l'objet d'une saisie dans l'outil ITSM de gestion des dossiers directement ou via la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk ».

3.4.2.4 Demandes groupées

Pour certaines demandes groupées, après évaluation et accord des deux parties lors d'un Comité Technique ou d'un Comité de Pilotage, celles-ci prendront la forme soit d'un changement dans le cadre du maintien en condition opérationnelle, soit d'un projet spécifique demandé au titre du « Module E : Gestion de projets ».

3.4.3 Niveaux de services et engagements contractuels

Les niveaux de service et engagements proposés par le Centre Pompidou sont présentés dans la section supra « 3.2 Principes généraux ».

3.4.4 Les horaires d'ouverture et localisation.

Les horaires d'ouverture et la localisation des prestations sont définis dans la section supra « 3.2 Principes généraux ».

Pour des raisons de niveau de service à garantir, les activités de ce module sont intégralement réalisées sur les sites du Centre Pompidou.

3.4.5 Contexte, contraintes et points particuliers

3.4.5.1 Moyens nécessaires à la fourniture du service

Les antivirus sont fournis par le Centre Pompidou.

L'outil MECM, fourni par le Centre Pompidou, est la référence pour les opérations de télé inventaire, de déploiement de masters ou d'applications, de mises à jour des postes. Il est complété d'un outil d'inventaire temps réel (Lansweeper) ; est à l'étude la mise en œuvre d'un service de type MDM.

Le titulaire assure la fourniture des moyens techniques et logistiques nécessaires à la réalisation des prestations.

Les véhicules nécessaires aux éventuels déplacements des intervenants sont fournis par le titulaire (pour les déplacements de matériels vers les sites du Centre Pompidou, une prise de rendez-vous avec le ou services du Centre Pompidou responsables est nécessaire).

Le Centre Pompidou fournira une ligne de sa flotte mobile (abonnement France uniquement) et un smartphone dédié pour le service de proximité afin de garantir le respect des règles de sécurité des données et des applications installées. Ce matériel est strictement réservé à un usage professionnel.

3.4.5.2 Compétences des intervenants

Le niveau des compétences techniques des intervenants de ce module peut être soumis à validation du Centre Pompidou (comme la certification à un logiciel, la formation à un logiciel). Le silence du Centre Pompidou à l'issue d'un délai de quinze jours ouvrés vaut acceptation des profils.

3.4.5.3 Planification des interventions

La planification des interventions sur site doit tenir compte des spécificités de présences locales (heure de déjeuner, heures d'ouverture du site).

3.4.5.4 Mise à jour des référentiels

En fonction du domaine de responsabilité des éléments modifiés et du respect des exigences de sécurité, la possibilité d'accès en modification au(x) référentiel(s) (gestion des configurations et gestion de parc) par les intervenants du titulaire peut être étudiée et accordée par le Centre Pompidou.

3.4.5.5 Solution de contournement

En cas de difficulté ou d'impossibilité de traiter la cause d'un incident, il est attendu du titulaire qu'il propose une ou plusieurs solution(s) de contournement et qu'il applique la solution optimale sauf si le recours à un achat est la seule solution possible, auquel cas il en informe le Centre Pompidou sans délai.

3.4.5.6 Renouvellement des postes de travail

En application de la politique du Centre Pompidou de renouvellement des matériels en vigueur, le titulaire assure le remplacement des postes devenus obsolètes, ou des biens associés, par suite de validation ou sur demande par le responsable du Centre Pompidou. A ces fins, le titulaire communique à la demande du responsable du Centre Pompidou la liste des postes éligibles, a minima, une fois par trimestre.

3.4.5.7 Cas particulier liée au câblage

Si un problème physique de connectivité est constaté, celui-ci est escaladé à la société responsable de l'exploitation et de la maintenance des systèmes de téléphonie fixe après en avoir informé le responsable du Pôle « Téléphonie et câblage VDI » de la DSIT du Centre Pompidou, pour diagnostiquer le problème.

3.5 Module C : Supervision, exploitation et administration des infrastructures informatiques

3.5.1 Services attendus

3.5.1.1 Périmètre technique sur lequel porte le service

Le périmètre technique couvre les domaines « Infrastructures informatiques et réseaux (*) hébergées sur le site du Centre Pompidou ainsi que les infrastructures externes à exploiter et maintenir par le titulaire comme indiqué à l'article 1 du présent document.

(*) Les infrastructures réseaux sont exclues du périmètre, sauf en ce qui concerne la supervision des équipements très critiques comme indiqué en début de document.

Les infrastructures téléphoniques de téléphonie fixe sont exclues du périmètre.

Le titulaire s'appuie sur les marchés ou services de maintenance de matériels et logiciels souscrits par le Centre Pompidou tels que les systèmes de l'infrastructure du SI (comme les serveurs physiques, les baies de stockage, le système de sauvegarde, etc.).

3.5.1.2 Périmètre de service

Il est attendu du titulaire qu'il privilégie les actions proactives plutôt que de réagir uniquement sur des incidents constatés.

Les services attendus pour chaque composant du périmètre, étant entendu que le Centre Pompidou pourra choisir pour chacun d'eux quels services sont assurés par le titulaire, sont notamment les suivants :

- **Supervision technique et applicative**
 - Surveiller en « temps réel » le bon fonctionnement des infrastructures centrales (serveurs, Appliance, éléments réseau critiques, réplication AD, ...) sur les outils de supervision internes et externes,
 - Surveiller en « temps réel » la disponibilité, la sécurité et le bon fonctionnement du tenant Microsoft 365 du Centre Pompidou, au travers notamment des outils de supervision de la plateforme.
 - Surveiller en « temps réel » le bon fonctionnement des services de base (http, https, smtp, bases de données SQL, etc.) sur les outils de supervision internes et externes,
 - Surveillance en "temps réel" du bon fonctionnement des accès vers et depuis l'extérieur du SI (accès d'administration et applicatifs),
 - Contrôler les seuils d'utilisation des infrastructures (serveurs, baies de stockage, etc.),
 - Surveiller, analyser et contrôler les indicateurs techniques de capacité des services et composants au périmètre,
 - Créer et qualifier des dossiers sur incidents détectés par la supervision technique, et notification à la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk »,
 - Étudier toutes les indisponibilités de services et de composants,
 - Déclencher des actions correctives (application de consigne, escalade),
 - Surveiller, mesurer, analyser, rapporter et faire la revue de la disponibilité des services et des composants au périmètre.
- **Exploitation courante et maintien en conditions opérationnelles et de sécurité**
 - Traitement des travaux périodiques et événementiels

- Déménagement ponctuel de matériels, gestes de proximité en salles machine (rackage, brassage, installation électrique, ...),
- Vérification physique du bon fonctionnement des matériels,
- Vérification logique du bon fonctionnement des applicatifs embarqués sur ces matériels,
- Proposition et réalisation de tests des mécanismes de disponibilité et de résilience (tests de bascule, tests de restauration ...)
- Proposition et réalisation de tests des plans de continuités et de remise en activités des services et composants au périmètre selon un calendrier établi en accord avec le Centre Pompidou
- Actions préventives pour éviter les incidents (par exemple : tests de bascule périodiques des infrastructures redondantes, mesure des performances),
- Proposer des améliorations en cas de risques constaté de continuité,
- Gestion de la capacité des infrastructures (anticipation de saturations techniques éventuelles sur les différentes infrastructures techniques composant les environnements telles que les serveurs, le stockage, la sauvegarde, les proxys) ;
- Identification des leviers d'amélioration ou d'optimisation de la gestion de la capacité pour les services et composants au périmètre.
- Lancement et suivi des scripts et traitements périodiques (purge, transfert de fichiers, traitements applicatifs, ...),
- Vérification des scripts et traitements périodiques,
- Archivage de logs
- Analyse périodique des statistiques relatives aux performances,
- Gestion des incidents de continuité des services et composants au périmètre
- Déclenchement des actions correctives en cas de détection d'incident ou des actions préventives en cas de détection de risques (application de consigne, escalade, ...),
- Arrêt, relance des systèmes, services et applicatifs de base, middlewares et bases de données, applications métier (avec validation et procédure de la MOA),
- Gestion des bases de données (création/modification/suppression d'instances, backup et copie d'instances, exploitation du moteur, supervision et optimisation des instances, mise en place / modification de plan de maintenance),
- Traitement des incidents
 - Création et qualification des dossiers sur incidents détectés lors de la vérification des travaux, et notification à la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk »,
 - Analyse et diagnostic des incidents,
 - Modification et sauvegarde des configurations des dispositifs si elles permettent la résolution de l'incident et notification à l'équipe d'administration le cas échéant,
 - Résolution d'incidents escaladés par la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » ou par les autres groupes de support (« Supervision technique »), et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant,
 - Escalade vers les groupes de support de niveau supérieur des incidents non résolus (du titulaire ou du Centre Pompidou),

- Suivi des incidents pris en charge par des tiers (mainteneurs) et relances éventuelles,
- Information de la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » de l'évolution et de l'avancement des dossiers,
- Détection d'écart (par rapport aux données de la CMDB) et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant,
- Clôture technique des dossiers traités conformément à la procédure stipulée par le Centre Pompidou ;
- Traitement des ordres de travaux
 - Réalisation des ordres de travaux adressés par la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » ou par les autres groupes de support, et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant,
 - Information de la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » de l'évolution et de l'avancement des dossiers,
 - Détection d'écart (par rapport aux données de la CMDB) et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant,
 - Clôture technique des ordres de travaux traités conformément à la procédure stipulée par le Centre Pompidou.
- **Administration**
 - Mise en production de versions applicatives métier mineures/courantes,
 - Mise à jour des packages à la suite d'évolutions des produits, matériels et/ou logiciels, ou en conséquence de la gestion des problèmes, par exemple à la suite d'incidents récurrents ou des incidents majeurs,
 - Installation et paramétrage des dispositifs en privilégiant des processus industriels et les outils internes (forge, outils de déploiement automatisés ...), après validation par le Centre Pompidou,
 - Modification et sauvegarde des configurations des dispositifs, après validation par le Centre Pompidou,
 - Installation des licences,
 - Gestion des accès.

Les services attendus sur l'intégralité du système d'information sont notamment les suivants :

- **Gestion du stockage et de la sauvegarde**
 - Gestion des environnements de virtualisation et des machines virtuelles (création/modification/suppression d'hyperviseurs ou de machines virtuelles, exploitation de l'hyperviseur, ajout de règles d'équilibrage de charge ou d'affinité, mise à jour des hyperviseurs, des outils de virtualisation sur les machines virtuelles),
 - Gestion du stockage (partitionnement des volumes des baies, création de volumes de stockage, attribution de droits sur les partages réseau et mise à disposition des serveurs, gestion des quotas),
 - Gestion du SAN (Storage Area Network) et des switches Fiber Channel (zoning),
 - Gestion des sauvegardes (création/modification/suppression de jobs, paramétrage des politiques et stratégies de sauvegarde, vérification de la bonne exécution des sauvegardes, ajout de serveurs, de volumes de stockage, d'hyperviseurs, restaurations de fichiers, de répertoires, de boîtes aux lettres, d'objets de l'AD, de serveurs, etc.)
 - Gestion du robot de sauvegarde.

- Gestion des consommables (remplacement de disques durs, câbles, etc.)
- **Gestion de la documentation**
 - Rédaction et maintien à jour des documents opérationnels (cartographie applicative, schémas d'architecture par environnement, plan de câblage, plan d'adressage IP, politique de sauvegarde, planning d'exploitation, ...),
 - Gestion de la documentation, en particulier suivi et contrôle des versions de documents applicables, et maintien à jour de la liste des documents opérationnels disponibles ;
 - Mise à jour de la CMDB.
- **Gestion des configurations**

Le titulaire et le CGP pourront mettre à jour des configurations dans la CMDB, y compris pour donner suite aux modifications réalisées dans le cadre des prestations des autres modules

 - Réception des notifications de changements des matériels (configuration, statut, ...) transmises par la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk »,
 - Mise à jour des informations (serveurs, bases de données, ...) dans l'outil de gestion des configurations,
 - Reporting et production de tableaux d'analyse par lancement de requêtes (par exemple matériels non couverts par contrat de maintenance, utilisation des licences) ;
- **Gestion de la Sécurité des Systèmes d'Information**
 - Gérer les accès aux ressources,
 - Assurer le déploiement et les mises à jour, automatiquement ou manuellement, de l'antivirus et/ou de l'agent EDR des serveurs et contrôler leur bon fonctionnement,
 - Assurer la diffusion, automatique ou manuelle, des signatures antivirales et contrôler leur bonne diffusion,
 - Appliquer, automatiquement ou manuellement, les patchs et mises à jour de sécurité et contrôler leur bonne application,
 - Gérer l'infrastructure de gestion de clés, générer et installer les certificats,
 - Appliquer automatiquement ou manuellement les services packs et contrôler leur bonne application,
 - Gérer les habilitations,
 - Auditer les accès des comptes à privilège, s'assurer de la traçabilité des interventions,
 - Analyser les journaux de traces et des événements de sécurité,
 - Vérifier régulièrement que l'ensemble des mots de passe des comptes à privilèges respectent bien les règles de sécurité définies et les bonnes pratiques,
 - Garantir que les procédures de mise en œuvre du PRI sont régulièrement mises à jour et testées (lorsqu'elles seront mises en place),
 - Garantir que les procédures de bascule de « normal » sur « secours » sont régulièrement mises à jour,
 - Surveiller, rapporter et gérer les brèches et les incidents de sécurité pouvant survenir sur les services et composants au périmètre.
 - Rapporter les risques, vulnérabilités ou menaces constatées sur les services ou composants au périmètre, en proposant des méthodes de mitigations du risque que le Centre Pompidou peut décider de ne pas appliquer.
 - Communiquer au Centre Pompidou les actions menées par le titulaire pour assurer la sécurité de ses infrastructures (audits, tests d'intrusion ...)

Les interventions typiques sont les suivantes :

- Assurer le support aux infrastructures techniques (serveur, stockage, sauvegarde) pour le niveau 2 et le niveau 3,
- Assurer l'exploitation applicative métier niveau 1,
- Assurer le support applicatif technique (OS, antivirus, EDR, AD, Exchange, proxys, base de données, etc.) pour le niveau 2 et le niveau 3.

Ces exemples n'ont pas de valeur contractuelle.

3.5.2 Principes et processus impactés

3.5.2.1 Processus concernés

Les processus et fonction ITIL impactés, ainsi que la responsabilité exigée du titulaire, sont listés ci-dessous (cf. Définitions des rôles dans le glossaire du présent document) :

Processus	Rôle du titulaire
Gestion des Incidents	acteur
Gestion des Demandes	acteur
Gestion des Problèmes	acteur
Gestion des Changements	acteur
Gestion des Mises en Production	acteur
Gestion des Configuration item	responsable
Gestion de la Connaissance	acteur
Gestion des Niveaux de Service	acteur
Gestion de la Sécurité	acteur

3.5.2.2 Escalade des dossiers aux groupes de support du Centre Pompidou

Le principe d'escalade dans les plus brefs délais est rappelé, en particulier vis-à-vis du respect des engagements de délais de prise en charge.

Il est également rappelé que pour les incidents P1, le groupe de support auquel a été escaladé le dossier doit être contacté par téléphone ou bien tout autre moyen efficace afin d'accuser réception de la prise en charge du dossier par celui-ci.

3.5.2.3 Traçabilité des interventions

La détection d'un incident fait obligatoirement l'objet d'une saisie dans l'outil ITSM de gestion des dossiers.

Les actions et interventions sont conditionnées par l'affectation d'un dossier (ticket incident ou demande de changement) via la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » ou via une auto-remédiation.

Dans l'éventualité de la détection d'un incident, par exemple lors d'une intervention sur un dispositif, celui-ci fait obligatoirement l'objet d'une saisie dans l'outil de gestion des dossiers directement ou via la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk.

L'ensemble des actions menées jusqu'à la résolution du dossier devra y être consigné, afin d'assurer la traçabilité et la compréhension du dossier sur le long terme.

3.5.2.4 Gestion des mises en production

Les opérations répondant aux critères ci-dessous sont considérées comme faisant partie des prestations d'exploitation du Module C : Supervision, exploitation et administration des infrastructures informatiques.

- Changements en production issus d'une maintenance corrective ou adaptative mineure (qualification préalable de la version éditeur) ;
- Changements en production dont la charge induite est inférieure à 3 jours homme ;
- Opération généralement automatisée, ne nécessitant pas d'arrêt de service.

Toute autre opération n'entrant pas dans le cadre précédant, comme un changement en production issu d'une maintenance adaptative majeure, un déploiement applicatif, une maintenance évolutive, etc. fait l'objet d'une commande par le Centre Pompidou comme prévu au Module E : Gestion de projets.

3.5.3 Niveaux de services et engagements contractuels

Les niveaux de service et engagements proposés par le Centre Pompidou sont présentés dans la section supra « 3.2 Principes généraux.

3.5.4 Les horaires d'ouverture et localisation.

Les horaires de supervision exigés par le Centre Pompidou sont les suivants : 24 heures / 24 – 7 jours / 7 ou plage horaire plus économique et/ou selon la criticité des dispositifs concernés (cf. section infra).

Les horaires d'ouverture pour la partie exploitation et administration ainsi que la localisation des prestations de ce module sont définis dans la section supra « 3.2 Principes généraux.

Selon la proposition du titulaire, validée par le Centre Pompidou, les activités de ce module peuvent être réalisées soit dans les locaux du titulaire, soit dans ceux du Centre Pompidou ou dans les deux.

3.5.5 Contexte, contraintes et points particuliers

3.5.5.1 Définition des différents dispositifs

- Serveur physique : tout serveur physique pris en charge, qu'il porte un OS ou un hyperviseur
- Machine virtuelle : tout OS fonctionnant dans une machine virtuelle.
- Équipement de sécurité : système de protection physique ou virtuel comme un proxy web, robotique de sauvegarde, etc.
- Stockage : tout système de stockage et sauvegarde NAS, SAN et ainsi que les switches Fiber Channel associés.
- Serveur technique : serveur d'infrastructure (SGBD, DHCP, DNS, FTP, AD, etc.).

3.5.5.2 Niveau de criticité des dispositifs

La criticité des dispositifs est définie par le Centre Pompidou. Elle influe sur la priorité des dossiers liés au dispositif concerné :

- Pour un dispositif « **Non Critique** » : Supervision en heures ouvrées – Résolution d'incidents sous 8 heures en heures ouvrées.
- Pour un dispositif « **Critique** » : Supervision en heures ouvrées – Résolution d'incidents sous 4 heures en heures ouvrées
- Pour un dispositif « **Très Critique** » : Supervision et traitement des incidents 24/7 – Résolution d'incidents sous 4h en 24/7.

3.5.5.3 Moyens nécessaires à la fourniture du service

Les outils de supervision, d'exploitation, d'administration internes, ainsi que l'antivirus et l'EDR, sont fournis par le Centre Pompidou.

Si le titulaire souhaite malgré tout pouvoir s'appuyer sur ses propres outils de supervision, d'exploitation ou d'administration, par exemple dans le cadre de l'industrialisation, leur fourniture, paramétrage et maintien en conditions opérationnelles et de sécurité sont explicitement intégralement pris en charge et assurés par le titulaire.

Le titulaire assure la fourniture des moyens techniques et logistiques nécessaires à la réalisation des prestations, en particulier les moyens de supervision à distance qu'il a mis en place pour ce module, prenant en compte les prérogatives de sécurité inhérente à ce type d'opérations.

Les intervenants du titulaire doivent impérativement être dotés par celui-ci d'un téléphone portable afin de pouvoir être joignable lors de leurs interventions, s'ils sont amenés à intervenir sur site du Centre Pompidou ou si la prestation est réalisée dans les locaux du Centre Pompidou. Les numéros de téléphones sont communiqués au responsable des services concernés de la DSIT du Centre Pompidou. Tout changement doit leur être signalé.

3.5.5.4 Accès distants

L'application de certaines consignes peut nécessiter de se connecter aux dispositifs supervisés.

Le titulaire assure les accès aux outils nécessaires à la réalisation des prestations, en particulier aux outils de supervision et de gestion des services.

3.5.5.5 Compétences des intervenants

Le niveau des compétences techniques des intervenants de ce module peut être soumis à validation du Centre Pompidou (comme la certification à un logiciel, la formation à un logiciel).

3.5.5.6 Mise à jour des référentiels

En fonction du domaine de responsabilité des éléments modifiés et du respect des exigences de sécurité, la possibilité d'accès en modification au(x) référentiel(s) par les intervenants du titulaire peut être étudiée et accordée par le Centre Pompidou.

3.5.5.7 Solution de contournement

En cas de difficulté ou d'impossibilité pour le titulaire de traiter la cause d'un incident, il est attendu de sa part qu'il propose une ou plusieurs solution(s) de contournement temporaire(s) et qu'il applique la solution optimale sauf si le recours à un achat est la seule solution possible, auquel cas il en informe le Centre Pompidou sans délai.

3.6 Module D : Gestion de parc

3.6.1 Services attendus

3.6.1.1 Périmètre technique sur lequel porte le service

Dans le cadre des prestations d'infogérance, le titulaire assure la gestion du parc de matériels informatiques.

Cette activité, par nature récurrente mais non continue, ne nécessite pas une mobilisation à temps plein. Sur la base du retour d'expérience, elle représente en moyenne un volume n'excédant pas quatre (4) jours par mois, ce volume pouvant varier à la baisse ou ponctuellement à la hausse selon les situations.

Ces variations sont notamment liées à des événements exceptionnels, tels que la livraison d'un volume important de matériels (pouvant atteindre une trentaine de postes voire plus), nécessitant des opérations de manutention, ou la réalisation d'opérations d'inventaire du parc.

Cette charge moyenne de quatre (4) jours par mois est une valeur de référence, susceptible de variations ponctuelles, sans remise en cause du caractère forfaitaire de la prestation attendue dans le cadre de ce module.

La gestion du parc est assurée prioritairement « au fil de l'eau » par un intervenant du support de proximité, dans le cadre de ses missions habituelles, du module B.

En cas de situation inhabituelle ou de charge ponctuellement accrue, le titulaire doit être en mesure de mobiliser un renfort adapté afin d'assurer la réalisation des opérations dans des délais compatibles avec les besoins du Centre Pompidou.

Le périmètre couvre l'ensemble des utilisateurs, internes ou externes, disposant d'un poste de travail ou de télétravail fourni ou autorisé par le Centre Pompidou.

Le titulaire s'appuie sur l'outil ITSM mis à sa disposition et qui a été aligné avec un inventaire physique du parc réalisé au moment de la phase de prise en charge par le titulaire du périmètre infogéré.

3.6.1.2 Périmètre de service

Les services attendus sont notamment les suivants :

- Assurer le suivi de l'inventaire des matériels informatiques dès leur livraison, incluant l'étiquetage des équipements, leur entrée en stock dans l'outil de gestion du parc, la traçabilité des affectations tout au long de leur cycle de vie, ainsi que la gestion du circuit interne DEEE en fin d'usage.
- Assurer la récupération des matériels informatiques auprès des agents quittant le Centre Pompidou (départs, mobilités, fins de contrat), en garantissant leur retour dans le circuit de gestion du parc.
- Assurer la réalisation d'opérations d'inventaire régulières tout au long de l'année afin de garantir la fiabilité et l'exactitude du parc informatique.
- **Gestion des stocks**
 - Gestion des stocks physiques,
 - Responsabilité du stock de matériels de « spare » pour les incidents,
 - Responsabilité du stock de matériels disponibles pour les demandes ou pour les incidents (par exemple postes nus, écrans),

- Responsabilité du stock de consommables (hors consommables spécifiques gérés par les services métiers),
- Gestion des espaces de stockage,
- Gestion des entrées
 - Réception des livraisons et contrôle sur consigne, y compris sur des matériels et produits hors du périmètre du marché,
 - Contrôle conformité à la commande passée par le Centre Pompidou
 - Manutention jusqu'aux locaux de stockage et rangement dans le stock physique suite au contrôle de la conformité,
 - Mise en œuvre des procédures internes de traçabilité (base parc, étiquetage),
 - Tri des déchets : suivre strictement les procédures internes du Centre Pompidou,
 - Mise à disposition de matériels réservés ou de prêt ;
- Gestion des sorties
 - Réception des matériels ramenés par les utilisateurs ou récupération sur site des utilisateurs,
 - Blanchiment systématique des matériels,
 - Regroupement et conditionnement des matériels à sortir (par exemple préparation des retours vers la société de recyclage),
 - Mise en œuvre des procédures internes de traçabilité (base parc, base compta, étiquetage, bibliothèque des versions) ;
- **Gestion des SAV**
 - Gestion du SAV avec envoi matériel
 - Réception de matériels à envoyer au SAV,
 - Blanchiment des matériels,
 - Envoi des matériels au SAV,
 - Appel et suivi du SAV du matériel sous garantie constructeur.
 - Gestion du SAV sans envoi matériel
 - Appel et sollicitation du SAV,
 - Accompagnement des intervenants extérieurs au Centre Pompidou sur site lors des interventions,
 - Suivi et relance du SAV.
- **Gestion de parc (poste de travail et équipements d'infrastructures)**
 - Gestion des configurations dans l'outil de gestion de parc, y compris suite aux modifications réalisées dans le cadre des prestations des autres modules
 - Réception des notifications de changements des matériels (utilisateur, configuration, statut, marchés de support, ...) transmises par la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » ou tout autre intervenant du titulaire,
 - Mise à jour des informations (postes de travail, serveurs, baies de stockage, logiciels, ...) dans l'outil de gestion de parc,
 - Reporting et production de tableaux d'analyse par lancement de requêtes (par exemple matériels non couverts par marché de maintenance, utilisation des licences) ,
 - Gestion des inventaires physiques
 - Télé-inventaire mensuel,
 - Identification, analyse et correction des écarts entre les informations contenues dans la CMDB et les résultats de l'inventaire,

- Inventaire au fil de l'eau correspondant à au moins 5% du parc par mois (site, bâtiment, entité, ...),
- Identification, analyse et correction des écarts entre les informations contenues dans l'outil de gestion de parc, et d'une part les résultats des inventaires périodiques et d'autre part les résultats produits par les outils de télé-inventaire,
- Inventaire global en cas de non-satisfaction des indicateurs de performance de la gestion de configurations.
- **Réparation ou remplacement des pièces ou des matériels défectueux**
 - Démontage le cas échéant et récupération sur site des pièces ou matériels défectueux.

Il n'est pas prévu de réparations majeures des matériels défectueux, simplement le remplacement d'éléments comme le disque dur, la mémoire pour les ordinateurs, les kits de fusion, pour les imprimantes, etc.

3.6.2 Principes et processus impactés

Il est rappelé que le titulaire doit impérativement respecter les règles de gestion fournies par le Centre Pompidou.

3.6.2.1 Processus concernés

Les processus et fonction ITIL impactés, ainsi que la responsabilité exigée du titulaire, sont listés ci-dessous :

Processus	Rôle du titulaire
Gestion des Demandes	acteur
Gestion des Changements	acteur
Gestion des Actifs	responsable
Gestion des Configurations	acteur

3.6.2.2 Traçabilité des interventions

Les actions et interventions sont conditionnées par l'affectation d'un dossier (ticket incident ou ordre de travail) via la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk ».

3.6.3 Niveaux de services et engagements contractuels

Les niveaux de service et engagements proposés par le Centre Pompidou sont présentés dans la section supra « 3.2 Principes généraux ».

3.6.4 Les horaires d'ouverture et localisation.

La fréquence de la réalisation des prestations de ce module est variable comme indiqué supra et à adapter conjointement avec le responsable de la DSIT en charge du périmètre de ce module.

Les horaires d'ouverture pour la partie exploitation et administration ainsi que la localisation des prestations de ce module sont définis dans la section supra « 3.2 Principes généraux. Pour des raisons de niveau de service à garantir, les activités de ce module sont intégralement réalisées sur le site de Brantôme (magasin).

3.6.5 Contexte, contraintes et points particuliers

3.6.5.1 Moyens nécessaires à la fourniture du service

Dans l'éventualité où le titulaire souhaite pouvoir utiliser ses outils de télé inventaire, de gestion de parc, leurs fourniture, paramétrage et maintien en conditions opérationnelles sont explicitement et intégralement assurés par le titulaire.

Pour les déplacements de matériels vers les sites du Centre Pompidou, une prise de rendez-vous avec le ou services du Centre Pompidou responsables est nécessaire.

Les intervenants du titulaire doivent impérativement être dotés d'un téléphone portable afin d'être joignables lors de leurs interventions.

Le matériel de manutention est fourni par le Centre Pompidou. Le règlement intérieur ne permet pas l'usage de véhicule du Centre Pompidou par le titulaire.

3.6.5.2 Compétences des intervenants

Le niveau des compétences techniques des intervenants de ce module peut être soumis à validation du Centre Pompidou (par exemple la certification à un logiciel, une formation).

3.6.5.3 Planification des interventions

La planification des interventions sur site doit tenir compte des spécificités de présence locales (heure de déjeuner, heures d'ouverture des sites).

3.6.5.4 Mise à jour des référentiels

En fonction du domaine de responsabilité des éléments modifiés et du respect des exigences de sécurité, la possibilité d'accès en modification au(x) référentiel(s) par les intervenants du titulaire peut être étudiée et accordée par le Centre Pompidou.

3.6.5.5 Responsabilités des stocks

Le titulaire est responsable de stocks qui lui sont confiés par le Centre Pompidou,

Le Centre Pompidou peut exiger le remplacement des matériels disparus par un matériel identique (performances et fonctionnalités similaires au matériel manquant)

3.7 Module E : Gestion de projets

3.7.1 Services attendus

3.7.1.1 Périmètre technique sur lequel porte le service

Le périmètre technique du module de gestion de projets techniques couvre l'ensemble du SI infogéré (« Environnement de travail utilisateur », « Infrastructures informatiques et réseaux hébergées sur les sites du Centre Pompidou », « Infrastructures externes exploitées ou à exploiter et maintenir par le titulaire », « Parc informatique et son stock »).

3.7.1.2 Périmètre de service

Les services attendus correspondent à la réalisation en mode « projet » d'activités techniques homogènes aux prestations récurrentes d'infogérance du présent marché ou dont les contraintes de réalisation sont particulières, nécessitant la mise en œuvre d'un projet.

Ces projets peuvent également correspondre à des prestations d'études, d'accompagnement, d'expertise, connexes aux activités récurrentes relatives au maintien en conditions opérationnelles.

Ces projets sont présentés par le Centre Pompidou lors de réunions idoines dans le cadre du module G de gouvernance.

Le Centre Pompidou expose ses attentes. Le titulaire élabore à partir des échanges effectués lors de cette réunion ou d'autres ateliers si nécessaire, un descriptif de la prestation.

Sauf demande expresse du titulaire, celui-ci adresse dans un délai maximal de 10 (dix) jours ouvrés au Centre Pompidou un descriptif de la prestation avec :

- une répartition de la charge en heures ou jours d'intervention et selon la qualification du personnel ;
- les tâches à réaliser et les livrables associés ;
- les échéances de réalisation des livrables,
- un calendrier prévisionnel.

La gestion du mode projet fait explicitement partie des prestations attendues de la part du titulaire dans le cadre de ce module.

Les services attendus sont les suivants :

- **Élaboration d'un descriptif de la prestation stipulant explicitement le besoin ;**
- **Réalisation du projet :**
 - Réalisation des tâches conformément à la commande émise par le Centre Pompidou,
 - Mise à jour du référentiel documentaire,
 - Transmission d'un bilan de projet, précisant notamment les dates de réalisation des livrables et les éventuelles particularités survenues lors de la réalisation du projet.

Quelques exemples de projets potentiels sont indiqués ci-dessous à titre illustratif :

- Création de master/socle OS ou d'un package applicatif (application technique/bureautique), recette, déploiement, mise à jour de la documentation
- Changements en production issus d'une maintenance adaptative majeure, déploiement applicatif, maintenance évolutive,
- Déploiement d'un applicatif métier,
- Assistance à la migration d'outils d'exploitation,
- Élaboration de spécifications techniques,
- Assistance à des études préalables ou de choix technologiques,
- Études d'outils ou de logiciels,
- Développements de scripts (par exemple en PowerShell ou shell Linux),
- Installation de nouveaux postes ou déménagement de postes dans des délais jugés contraints par le Centre Pompidou, par exemple du fait de l'intégration d'une nouvelle entité ou du déménagement d'une équipe ou d'un site,
- Interventions en masse sur les postes de travail (par exemple du fait d'une attaque virale, de la mise en production d'une nouvelle version d'application, d'un nouveau package, d'un nouvel OS).
- Gestion de crise en cas de cyberattaque
- Tests de sécurité
 - Test d'intrusion et de vulnérabilité d'un Système d'Information (SI),
 - Audit de configuration d'une plateforme (Serveurs, PDA, ...),
 - Audit de code applicatif et des applications Web,
 - Aide au pilotage et accompagnement à la mise en œuvre de la PSSI,
- Mise en œuvre de nouvelles infrastructures systèmes et réseaux dans de nouveaux locaux du Centre Pompidou.
- Réversibilité sortante (cf. supra 2.3.3 Réversibilité potentielle du service).

Ces exemples n'ont pas de valeur contractuelle.

3.7.2 Principes et processus impactés

Il est rappelé que le titulaire doit impérativement respecter les règles de gestion fournies par le Centre Pompidou.

3.7.2.1 Processus concernés

Les processus et fonction ITIL impactés, ainsi que la responsabilité exigée du titulaire sont listés ci-dessous :

Processus	Rôle du titulaire
Gestion des Changements	acteur
Gestion des Mises en Production	responsable
Gestion de la Connaissance	acteur
Gestion des Configurations	acteur
Gestion de la Sécurité	acteur

Dans le cadre d'un projet ajoutant, supprimant ou modifiant un service applicatif ou composant au périmètre du titulaire, il est attendu du titulaire qu'il considère et avise le Centre Pompidou quant aux impacts potentiels sur les processus de cette phase du cycle de vie des services :

Processus	Rôle du titulaire
Gestion du Catalogue des Services	acteur
Gestion des Niveaux de Service	acteur
Gestion de la Capacité	acteur
Gestion de la Disponibilité	acteur
Gestion de la Continuité	acteur
Gestion de la Sécurité	acteur

3.7.2.2 Déclenchement des projets

Le choix de déclencher les projets est de la seule responsabilité du Centre Pompidou mais le titulaire peut faire valoir son devoir de conseil pour proposer un projet rentrant dans l'objet du présent marché s'il le juge nécessaire.

3.7.3 Niveaux de services et engagements contractuels

Les niveaux de service et engagements proposés par le Centre Pompidou sont présentés dans la section supra « 3.2 Principes généraux.

3.7.4 Les horaires d'ouverture et localisation.

Les horaires d'ouverture exigés par le Centre Pompidou pour ce module sont définis dans le plan projet du titulaire.

Les horaires et la localisation de réalisation du service doivent permettre de satisfaire les exigences exprimées dans la demande adressée par le Centre Pompidou au titulaire dans le cadre de chaque projet.

3.8 Module G : Gouvernance

3.8.1 Principes de la relation souhaitée

3.8.1.1 *Transparence et justesse du prix*

Le Centre Pompidou doit conserver en permanence la connaissance du niveau de la qualité du service rendu et par ailleurs les moyens de vérifier que les engagements contractuels sont tenus.

Ainsi, l'activité du titulaire est « tracée » et donne lieu à la production de tableaux de bord périodiques contenant des indicateurs de cette activité. Ces tableaux de bord doivent être documentés.

Le Centre Pompidou apprécie ainsi périodiquement l'exhaustivité, la fiabilité et la lisibilité des rapports sur l'ensemble des prestations et des activités associées.

En termes de maîtrise des coûts, le Centre Pompidou attache une attention particulière à une facturation basée sur deux types d'items :

- coût récurrent forfaitaires,
- coût des unités d'œuvre (dossier, poste, ...) avec une grille exhaustive, simple et représentative des charges engendrées.

3.8.1.2 *SSI*

Dans le cadre des prestations de gouvernance, le titulaire contribue activement à la gestion de la sécurité opérationnelle du système d'information sur le périmètre infogéré.

À ce titre, il veille, dans le cadre de ses missions, au respect des bonnes pratiques de sécurité, à la détection des situations à risque et à la prise en compte des exigences de sécurité définies par le Centre Pompidou.

Le titulaire s'engage à informer sans délai le Centre Pompidou de tout évènement, vulnérabilité, incident ou risque de sécurité porté à sa connaissance et susceptible d'affecter le fonctionnement, la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité du système d'information.

Il accompagne le Centre Pompidou dans une démarche d'amélioration continue de la sécurité du système d'information, en étant force de proposition sur les mesures organisationnelles, techniques ou opérationnelles permettant de renforcer le niveau de sécurité du périmètre infogéré, sans préjudice des responsabilités propres du Centre Pompidou en matière de gouvernance et de sécurité.

3.8.1.3 *Auditabilité*

▪ Audits réglementaires

La présente prestation s'inscrit dans le cadre de processus de support des métiers du Centre Pompidou et comme telle est susceptible d'être auditée. Le titulaire s'astreint donc à participer au besoin et sur sollicitation du Centre Pompidou à tout processus d'audit et à aider le Centre Pompidou à mettre en œuvre les recommandations de ces différents audits.

▪ Audits de conformité

Le Centre Pompidou se réserve également la possibilité de faire auditer tout ou partie de la prestation de service pour vérifier que le titulaire satisfait à ses obligations et SLAs.

3.8.1.4 *Évolutivité du service*

Le service est réputé évolutif lorsque son organisation sait s'adapter à des changements portant sur le volume de sollicitations (accroissement ou réduction) ou à une modification de leur nature.

Les trois types majeurs d'évolutions à considérer sont :

- Les évolutions significatives de volumétrie, par exemple lors de l'intégration d'un nouveau site,
- Les évolutions de périmètre technique, par exemple lors de l'apparition d'une nouvelle technologie,
- Les évolutions de périmètre organisationnel par exemple lors de l'intégration d'une nouvelle unité organisationnelle.

L'enjeu pour le Centre Pompidou est triple :

- Capacité du titulaire à assurer le service dans des conditions volumétriques maximales mais néanmoins possibles et supportables (support sous « stress »),
- Capacité du titulaire à répondre sans dégradation significative de sa qualité de service à des demandes de prestations plus nombreuses,
- Capacité du titulaire à répondre à des demandes du Centre Pompidou qui n'impliquent pas une obligation de résultat mais une obligation de moyens renforcée.

3.8.1.5 Relation partenariale

Le Centre Pompidou attend du titulaire qu'il mesure l'importance de sa contribution au bon fonctionnement du Centre Pompidou. A ce titre, les qualités complémentaires à la conformité (facteur évoqué plus haut) résident dans sa capacité à :

- Prévoir les dysfonctionnements, en particulier par l'analyse des tendances des incidents récurrents, notamment en amont des comités techniques et en avertir le Centre Pompidou par anticipation en dehors de ces comités le cas échéant,
- Apporter un conseil au Centre Pompidou lorsqu'il prend des décisions qui s'imposent aux équipes du titulaire, et sont susceptibles de modifier la qualité de service fourni par le titulaire (par exemple changement d'outils d'administration, montée de version des outils de support).

La mesure peut s'effectuer par l'observation :

- À la suite de l'analyse causale (gestion des problèmes),
- Des prévisions de tendance des tableaux de bord,
- Des prévisions des indisponibilités des agents du titulaire
- Du respect de l'obligation de conseil,
- Du respect des engagements de service.

Le Centre Pompidou rappelle que, dans le cadre de la maîtrise d'œuvre du périmètre infogéré assurée par le titulaire, il est essentiel que ce dernier collabore étroitement avec les tiers contractuellement liés au Centre Pompidou et susceptibles d'intervenir dans l'exécution du présent accord-cadre.

À ce titre, le titulaire est tenu de faire preuve d'une réactivité particulière en cas de difficulté, quelle qu'en soit la nature, affectant l'exécution du service. Il doit informer le Centre Pompidou dans les meilleurs délais dès qu'il a connaissance de l'existence d'un problème et contribuer activement à sa résolution, y compris lorsque l'incident ne relève pas directement de son périmètre de responsabilité.

3.8.1.6 Dispositif d'amélioration continue

Le titulaire propose un plan d'amélioration continue, dispositif destiné à améliorer la qualité des services et à réduire les coûts. Parmi les mesures envisagées :

- Plan d'améliorations (propositions),
- Plan de réduction du coût des unités d'œuvre,
- Proposition d'actions de formations et d'informations aux utilisateurs,
- Communication sur des innovations rencontrées par le titulaire.

L'importance de ces mesures pour le Centre Pompidou se traduit par la contractualisation d'un certain nombre de celles-ci telles que la formalisation des activités d'amélioration de la qualité et d'optimisation.

Le titulaire s'engage à proposer des mesures complémentaires qu'il juge utiles à ce plan d'amélioration continue.

3.8.1.7 Documentation

Le titulaire dispose d'un système qualité et sécurité exposé dans un ensemble de dossiers et documents associés approuvables par le Centre Pompidou parmi lesquels :

- Un Plan d'Assurance Qualité décrivant en particulier l'organisation mise en place par le titulaire, les procédures qualité,
- Un plan d'exécution de services, éclairant le Centre Pompidou sur les méthodes et outils choisis et les tâches qui en découlent, et présentant le calendrier de montée en charge du titulaire, les calendriers de livraison des fournitures, de production des services et des prestations associées,
- Un plan de gestion des risques sur les prestations du titulaire et sur le fonctionnement de la prestation.
- Un Plan d'Assurance Sécurité (cf. paragraphe ci-après) décrivant les dispositions que le titulaire s'engage à mettre en œuvre pour répondre aux exigences de sécurité du Centre Pompidou. Il définit en particulier l'organisation qui sera mise en place, la méthodologie à suivre pour gérer la sécurité du projet d'externalisation et les mesures techniques, organisationnelles et procédurales qui seront mises en œuvre.

Ces documents sont fournis et/ou mis à jour en début de prestation. Ils sont mis à jour pendant toute la durée de la prestation d'infogérance.

Le titulaire s'engage à fournir au Centre Pompidou l'ensemble des dossiers de son système qualité, et à faire appliquer les recommandations par son personnel et par ses éventuels sous-traitants et autres partenaires.

3.8.1.8 Production des tableaux de bord

La collecte des informations permettant de mesurer les indicateurs est définie conjointement par le Centre Pompidou et le titulaire au moment de la phase de prise en charge et pourra être revue en cours d'exécution du marché si nécessaire

Le titulaire assure la production mensuelle de tableaux de bord pour chaque fonction assurée.

Le Centre Pompidou a en charge la définition fonctionnelle des tableaux de bord, le cas échéant sur proposition du titulaire.

Les tableaux de bord sont de trois types :

- Contractuel, intégrant l'évaluation des niveaux de service faisant l'objet d'un engagement contractuel,
- Opérationnel, intégrant en particulier l'évaluation des indicateurs de volumétrie permettant d'identifier les actions d'améliorations possibles, et tableaux d'analyse de gestion de parc et de gestion des configurations,
- Pilotage, intégrant les éléments macroscopiques nécessaire au pilotage de la prestation et notamment les tendances d'évolution des indicateurs majeurs des tableaux de

bord contractuel et opérationnel, et les éléments marquants et/ou devant faire l'objet d'une décision du comité de pilotage.

Chacun des deux premiers types de tableaux de bord comporte une partie résumée de 2 pages maximum, avant le détail des différents indicateurs de suivi.

Les indicateurs de volumétries incluent obligatoirement les données relatives aux unités d'œuvre (par exemple nombre de dossiers, de postes).

De façon générale, tous les éléments de volumétrie nécessaires à l'établissement d'une facturation détaillée sont d'ores et déjà inclus dans les tableaux de bord contractuels.

Les tableaux de bord contractuels et de pilotage sont analysés lors des comités de pilotage auxquels participe le titulaire de l'accord-cadre.

Les tableaux de bord opérationnels sont analysés lors des comités de suivi, au cours desquels sont notamment analysées les causes des incidents et la base de connaissances afin d'en tirer des axes de progrès. La décision de leur mise en œuvre ou non reste sous la seule responsabilité du Centre Pompidou.

Il est attendu du titulaire qu'il propose des indicateurs permettant de mesurer de manière factuelle la qualité de service (par exemple taux de disponibilité du service de messagerie) et d'identifier des axes de progrès.

3.8.1.9 Conseil et état de l'art

Le titulaire a une obligation de conseil continue auprès du Centre Pompidou afin de contribuer à l'amélioration de la performance des prestations qui lui sont confiées, au maintien et au renfort de la sécurité du SI du Centre Pompidou et à la réduction des coûts des services associés.

L'apport de conseil porte notamment sur :

- La sécurité : les nouvelles versions et/ou les versions en place qui ne sont plus supportées, les risques et menaces pesant sur le SI dans son ensemble (« Environnement de travail utilisateur », « Infrastructures informatiques et réseaux hébergées sur les sites du Centre Pompidou », « Infrastructures externes exploitées ou à exploiter et maintenir par le titulaire », « Parc informatique et son stock »), ...
- Les technologies : tendances, opportunités, caractéristiques, valeur ajoutée, ...
- L'amélioration de l'organisation et de la coordination,
- Les opportunités d'automatisation de certaines tâches répétitives,
- Les opportunités de réduction de coûts,
- Les opportunités d'amélioration de la qualité des services,

Une veille technologique est également assurée par les entités du Centre Pompidou (veille, étude, présélection, tests, validation). Le Centre Pompidou attend du titulaire qu'il s'appuie sur son expertise, son expérience professionnelle sur des prestations similaires afin de conseiller le Centre Pompidou sur les améliorations possibles tant en termes d'engagement contractuel qu'en ce qui concerne la mutualisation de ses moyens de veille et de tests.

3.8.2 Services attendus

3.8.2.1 Périmètre technique sur lequel porte le service

Le périmètre couvre l'ensemble des prestations des modules assurés par le titulaire.

3.8.2.2 Périmètre de service

Les services attendus sont les suivants :

- **Suivi contractuel**
 - Gestion des tableaux de bord de pilotage

- Recueil et mesure des éléments nécessaires à l'élaboration des tableaux de bord,
- Élaboration, y compris analyse des tendances et identification des non-conformités avec proposition de mesures correctives le cas échéant, et communication des tableaux de bord de pilotage,
- Elaboration et communication des tableaux de bord contractuels,
- Alerte du Centre Pompidou sur les difficultés rencontrées,
- Participation aux réunions de suivi contractuel,
- Audit de dossiers complexes,
- Réponse aux sollicitations du Centre Pompidou et gestion des cas particuliers ;
- **Optimisation**
 - Gestion des problèmes en lien avec le Centre Pompidou
 - Contrôle des problèmes (suivi, identification, enregistrement, classification, diagnostic, ...),
 - Contrôle des erreurs connues (suivi, demande de changement, vérification de la résolution définitive, ...),
 - Fourniture des rapports d'analyse technique.
 - Suivi et amélioration de la qualité
 - Suivi de l'ensemble des prestations réalisées et pilotées par le titulaire (documentation, rationalisation, ...),
 - Suivi de l'efficacité des processus (gestion des incidents, des changements, des configurations, ...), participation aux revues annuelles de processus, et proposition d'améliorations le cas échéant,
 - Suivi de l'efficience des processus, et le cas échéant rédaction d'un rapport explicitant clairement les raisons de non-réalisation,
 - Maintien à jour de la documentation « qualité » (plan d'assurance qualité, manuel qualité de services, ...),
 - Rédaction et présentation d'un plan d'amélioration synthétisant les axes de progrès possibles (organisation, outillage, ...),
 - Elaboration et présentation d'un plan de réduction des coûts des unités d'œuvre,
 - Contrôle qualité des indicateurs opérationnels et de pilotage, en particulier concernant les indicateurs contractuels.

3.8.3 Principes et processus impactés

Il est rappelé que le titulaire doit impérativement respecter les règles de gestion fournies par le Centre Pompidou.

3.8.3.1 Processus concernés

Les processus et fonction ITIL impactés, ainsi que la responsabilité exigée du titulaire sont listés ci-dessous :

Processus	Rôle du titulaire
Gestion des Incidents	responsable
Gestion des Demandes	responsable
Gestion des Problèmes	acteur
Gestion des Changements	acteur
Gestion des Configurations	acteur
Gestion de la Capacité	acteur

Gestion des Niveaux de Services	acteur
Gestion de la Disponibilité	acteur
Gestion de la Continuité	acteur
Gestion de la Sécurité	acteur

3.8.4 Niveaux de services et engagements contractuels

Les niveaux de service et engagements proposés par le Centre Pompidou sont présentés dans la convention de service.

Les horaires d'intervention exigés par le Centre Pompidou sont selon organisation du titulaire
Les prestations de ce module se déroulent dans les locaux du titulaire et sur site du Centre Pompidou

3.8.5 Plan d'Assurance Sécurité (PAS)

3.8.5.1 Objet et portée du Plan d'Assurance Sécurité

Le titulaire devra élaborer, maintenir et appliquer un **Plan d'Assurance Sécurité (PAS)** conforme aux recommandations de l'ANSSI et aux exigences du présent marché.

Le PAS constitue un document contractuel de référence décrivant l'ensemble des dispositions organisationnelles, techniques et procédurales mises en œuvre afin de garantir la sécurité des systèmes d'information, des données et des services infogérés pour le compte du Centre Pompidou.

Le PAS :

- formalise les engagements du titulaire en matière de sécurité ;
- structure la gouvernance de la sécurité pendant toute la durée du marché ;
- se substitue à toute clause générique de sécurité du titulaire.

Il est soumis à validation du Centre Pompidou et annexé au marché.

3.8.5.2 Documents de référence

Le PAS s'appuie notamment sur les documents suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- le contrat et ses annexes ;
- le présent CCTP et les exigences de sécurité associées ;
- le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) ;

3.8.5.3 Description du périmètre infogéré

Le PAS devra décrire de manière synthétique le périmètre des systèmes, services, infrastructures et flux faisant l'objet de l'infogérance, en mettant en évidence les éléments sensibles justifiant des mesures de sécurité spécifiques (criticité, disponibilité, confidentialité, intégrité).

3.8.5.4 Organisation et responsabilités en matière de sécurité

Organisation du titulaire

Le titulaire désigne un **responsable sécurité** clairement identifié, rattaché à la direction du projet, chargé de :

- piloter la sécurité du périmètre infogéré ;
- assurer la rédaction, la mise à jour et l'application du PAS ;
- organiser et animer les instances de suivi sécurité ;
- conseiller le Centre Pompidou sur les risques, incidents et évolutions du contexte de sécurité.

Le titulaire précise l'organisation mise en place pour l'exécution du marché, notamment le rôle et les responsabilités des responsables techniques affectés aux prestations.

Il indique également, le cas échéant, l'intervention de co-traitants ou de sous-traitants, qu'elle soit prévue dès la notification du marché ou en cours d'exécution. Ces intervenants demeurent placés sous l'entière responsabilité du titulaire.

Toute intervention de co-traitance ou de sous-traitance devra faire l'objet d'une déclaration préalable et régulière auprès du Centre Pompidou, conformément à la réglementation applicable aux marchés publics, notamment par la production des documents requis (dont la déclaration DC4).

Organisation du Centre Pompidou

Le Centre Pompidou désigne un **référént sécurité** chargé :

- de valider le PAS et ses évolutions ;
- de coordonner les échanges sécurité avec le titulaire ;
- de faciliter l'accès aux documents nécessaires (politiques internes, exigences réglementaires, documentation existante) ;
- de statuer sur les suites à donner aux audits, incidents et demandes de dérogation.

3.8.5.5 Instances de gouvernance sécurité

Un **comité de suivi sécurité** est mis en place. Il se réunit à une fréquence mensuelle ou suite à une demande exceptionnelle du Centre Pompidou entre deux comités planifiés.

Ce comité a notamment pour missions :

- le suivi de l'application du PAS ;
- l'examen des incidents et non-conformités ;
- le suivi des audits et contrôles de sécurité ;
- la validation des actions correctives et préventives ;
- l'analyse des évolutions du périmètre ou des risques.

Des invités ponctuels peuvent être conviés en fonction des sujets traités (sécurité applicative, infrastructure, réseau, exploitation, etc.).

3.8.5.6 Responsabilités liées au PAS

Le titulaire est responsable :

- de la rédaction initiale du PAS ;
- de son adéquation permanente avec le périmètre et les exigences du marché ;
- de sa diffusion auprès de l'ensemble des acteurs concernés ;
- de son application par ses équipes et ses éventuels sous-traitants sous réserve du respect de la réglementation en vigueur.

La bonne exécution du PAS relève de la responsabilité pleine et entière du titulaire.

3.8.5.7 Procédure d'évolution du PAS

Le PAS est maintenu à jour pendant toute la durée du marché.

Toute évolution significative, notamment en cas de :

- modification du périmètre infogéré ;
- évolution des architectures ou des configurations techniques ;
- changement de l'environnement organisationnel ou réglementaire ;
- survenue d'incidents majeurs ou résultats d'audits, donne lieu à une révision du PAS.

Toute version révisée est soumise à validation formelle du Centre Pompidou avant application.

3.8.5.8 Applicabilité, non-conformités et dérogations

Le PAS est applicable à l'ensemble des acteurs du marché, avec le même niveau de priorité que le Plan d'Assurance Qualité.

Tout manquement au PAS doit être signalé sans délai au titulaire, qui informe le Centre Pompidou et met en œuvre les actions correctives nécessaires selon des modalités formalisées dans le PAS.

Toute demande de dérogation fait l'objet d'une demande écrite, motivée et argumentée. Elle ne peut être considérée comme acceptée qu'après validation explicite du Centre Pompidou.

3.8.5.9 Mesures de sécurité couvertes par le PAS

Le PAS décrit les mesures mises en œuvre pour l'ensemble des phases du marché, notamment :

- phase de transfert ;
- phase d'exploitation ;
- phase de réversibilité et de fin de contrat.

Il inclut une **matrice de couverture des exigences de sécurité** permettant de mettre en regard les exigences du Centre Pompidou et les mesures techniques, organisationnelles et procédurales correspondantes.

Il précise enfin la documentation sécurité produite (PAS, plans de secours, gestion des incidents, comptes rendus de comités, etc.) ainsi que les modalités et échéances de remise associées.

3.8.6 Dispositif de pilotage de l'accord-cadre et prestations attendues

Le pilotage de la prestation par le titulaire regroupe les activités liées aux réunions de pilotage et de contrôle, et les activités de maîtrise de la prestation et de la qualité de service.

Les réunions de pilotage sont :

- le comité « directeur »,
- le comité de pilotage,
- le comité technique,
- le comité d'amélioration continue,
- le comité de réunion du CAB¹³
- le comité de sécurité

Ces comités ne se substituent en aucun cas à la maîtrise d'œuvre du titulaire.

Le Centre Pompidou et le titulaire gardent à leur charge les frais relatifs à leur participation aux dits comités.

Le titulaire désigne un responsable dont la mission principale est la coordination de l'ensemble des prestations fournies et le contrôle de la qualité de service.

Cet interlocuteur :

- Est garant du respect des engagements et de la qualité de service.
- Assure la coordination de l'ensemble des prestations (tous les modules) pour le Centre Pompidou,
- Veille à la qualité opérationnelle du service,
- Met en œuvre les moyens, garantit leur permanence, les adapte afin de respecter les engagements contractuels,
- Propose des plans d'amélioration ou d'actions correctives,
- Supervise les projets dans le cadre du module E et leur cohésion d'ensemble.

¹³ CAB : Change advisory board

Le responsable du titulaire et le responsable de l'accord-cadre ont autorité suffisante chacun pour prendre ensemble toutes décisions opérationnelles courantes communes ainsi que pour les décisions d'urgence.

Le responsable du titulaire et le responsable de l'accord-cadre informent le comité directeur de toutes leurs décisions.

Chaque partie indique à l'autre partie les interlocuteurs supplémentaires pour le cas où il serait impossible de prendre contact en temps utile avec les responsables mentionnés ci-dessus.

Les réunions périodiques sont décrites dans les paragraphes suivants.

Les réunions ponctuelles sont de deux types :

- Les réunions de lancement de projet (dans le cadre du module E) : organisée à chaque début de période ou début de projet, permet de présenter les objectifs, l'organisation et le planning ;
- Les réunions « flash » : organisée au besoin sur demande du Centre Pompidou ou du titulaire, par exemple lors d'un passage de fonctionnement du système du mode nominal en mode dégradé.

Le titulaire peut proposer d'autres modalités d'échanges afin de répondre aux exigences de qualité et d'optimisation et rationalisation de la qualité de service qui guident la prestation.

3.8.6.1 Comité directeur

Le comité directeur, qui est l'instance de pilotage stratégique et de contrôle financier, veille au respect des principes, objectifs et équilibres de l'accord-cadre :

- Sa mission est de prendre des décisions concernant l'évolution de la prestation du fait de projets d'évolution du SI ou de problèmes pour assurer certains points de la prestation. Il a notamment pouvoir à faire évoluer les annexes contractuelles, pouvoir de délégation à l'instance de son choix,
- Il se réunit de façon annuelle ou pluriannuelle selon les besoins.
- Plus spécifiquement, et sans que cette liste soit limitative, il :
 - Informe sur l'évolution des besoins à moyen terme,
 - Contrôle le fonctionnement global de la production (activité, risques, Incidents, coûts),
 - Traite tout différend pouvant apparaître dans le cadre du Comité de Pilotage,
 - Echange des informations sur les évolutions importantes pouvant avoir des incidences sur la vie de l'accord-cadre,
 - Etudie les évolutions du marché nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

Le comité directeur est composé du Directeur de la DSIT, représentant de la Direction Générale du Centre Pompidou, de ses collaborateurs et du titulaire ayant des responsabilités leur permettant d'assumer les fonctions de décision courante et de contrôle de l'exécution du marché.

Le comité directeur 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 se réunit à la demande du Centre Pompidou ou du titulaire. Il est présidé par le représentant du Centre Pompidou.

Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte rendu) est assuré par un représentant du titulaire.

Le compte rendu est approuvé par écrit dans un délai de 15 jours suivant la réception du compte rendu pour formuler d'éventuelles réserves.

Le comité directeur peut en outre arbitrer tout différend que ni le Comité de Pilotage ni les Comités Techniques n'auraient pu régler.

3.8.6.2 Comité de pilotage

Le comité de pilotage a pour mission, notamment :

- De contrôler la qualité des prestations exécutées par le titulaire,
- De décider de plans d'améliorations,
- De suivre l'avancement des projets,
- De s'accorder sur les évolutions de périmètre, des services ou des indicateurs du marché,
- De préparer les orientations et les évolutions du Système Informatique.

Le comité de pilotage est composé du Directeur de la DSIT et/ou du Chef du service de la Production et de l'assistance informatique de la DSIT, de ses collaborateurs et du titulaire.

Il se réunit en règle générale, tous les mois.

A l'initiative du Centre Pompidou et en accord avec le titulaire, certains comités pourraient être bimestriels, notamment en période de congés d'été.

Au cours de ce comité le titulaire présente une synthèse des événements du mois écoulé, tant au 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 pénalités applicables en s'appuyant à minima sur les éléments suivants :

- Une analyse du service rendu du mois, qu'il s'agisse du service ou des prestations associées,
- Un calendrier détaillé des activités du mois suivant,
- 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/réversibilité,
- Un état du périmètre infogéré,
- Un état du volume d'activité par prestation,
- Un point sur la gestion de la réversibilité,
- Un état sur les ressources consommées et les ordres de service dans le cadre des prestations en obligation de moyens renforcée,
- Les événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants).

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. Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte rendu) est assuré par un représentant du titulaire.

Le compte rendu est approuvé par les représentants des deux parties dans un délai de 5 jours à compter de l'émission du compte rendu.

En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au Comité Directeur.

3.8.6.3 Comité technique

Le comité technique prend en charge la réalisation des actions de mise en place, s'assure de l'affectation et de la disponibilité des ressources et mesure les impacts de toute évolution de service. Son objectif est essentiellement d'analyser les incidents et les demandes de la période précédente écoulée dans un but de détecter des anomalies de fonctionnement ou la récurrence d'incidents.

Le comité technique se réunit de manière générale toutes les semaines ou toutes les deux semaines. Il est composé du Chef de service de la Production et de l'assistance informatique de la DSIT, de ses collaborateurs et du titulaire ayant des responsabilités techniques dans le cadre du présent marché.

Au cours de ce comité le titulaire vérifie la disponibilité des ressources humaines et techniques, identifie les risques de perturbations et présente une synthèse des événements marquants relatifs aux activités du titulaire de la période écoulée en s'appuyant a minima sur les éléments suivants :

- Un bilan détaillé sur les incidents de la période,
- L'identification des difficultés rencontrées ou potentielles,
- Des indicateurs de suivi de l'activité de support,
- Le suivi des actions d'amélioration des services,
- La planification des tâches des semaines à venir,
- Le suivi et la programmation des demandes de travaux (bilan des déploiements matériels, état des demandes de travaux et planning prévisionnel, identification des difficultés rencontrées ou potentielles, ...).

Le calendrier des comités techniques est fixé par le comité de pilotage.

Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte-rendu) est assuré par un représentant du titulaire. Le compte-rendu est approuvé par écrit lors de la réunion suivante.

En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au comité de pilotage.

D'autres instances techniques de coordination et d'optimisation du service peuvent être prévues dans le PAQ.

3.8.6.4 Comité d'amélioration continue

Le comité d'amélioration continue a pour objectif la revue du plan d'amélioration continue, dispositif destiné à améliorer la qualité des services et à réduire les coûts, révisé annuellement par les deux parties et suivi tout au long de l'année.

Le comité d'amélioration continue se réunit en général tous les mois sauf accord entre les parties pour une fréquence différente et est composé de représentants du Centre Pompidou et du titulaire.

Au cours de ce comité le titulaire présente une synthèse des actions mises en œuvre au sein des différents modules en s'appuyant a minima sur les éléments suivants :

- Tirage au hasard de quelques dossiers ayant eu des retours côté utilisateurs (utilisateurs satisfaits, non satisfaits) sur la période écoulée pour :
 - Contrôle de la complétude des dossiers,
 - Contrôle de la cohérence des dossiers,
 - Identifications d'axes d'optimisation (processus de gestion des demandes et des incidents, formalisme des dossiers, ...)
- Proposition par le titulaire de formations et d'informations aux utilisateurs
- Revue et statut d'avancement du plan d'action du comité précédent

Le calendrier des comités d'amélioration continue est fixé par le comité de pilotage.

Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte-rendu) est assuré par un représentant du titulaire.

Le compte-rendu est approuvé par écrit lors de la réunion suivante.

En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au comité de pilotage.

3.8.6.5 Comité de réunion du CAB

Le comité de réunion du CAB, plus simplement CAB, a pour objectif de passer en revue toutes les demandes de changements ouvertes afin d'établir leur priorité, d'évoquer d'éventuels points bloquants et de fixer le calendrier de mise en production des changements.

Le CAB se réunit de façon, de manière générale, toutes les semaines sauf accord entre les parties pour une fréquence différente. Il est composé de représentants du Centre Pompidou et du titulaire et, éventuellement, de chefs de projets à l'origine des changements à l'étude.

Au cours de ce comité, les participants parcourent la liste des changements ouverts pour :

- Etudier l'avancement de chaque changement ;
- Proposer les changements de statuts dans le processus ;
- Echanger sur les points nécessitant des actions complémentaires éventuelles conjointes, comme la préparation/validation de la RFC ;
- Planifier les changements.

Le CAB doit permettre d'établir le calendrier des évolutions du système d'information à court terme.

Le calendrier des CAB est fixé par le comité technique.

Le compte-rendu des échanges pour chaque changement est assuré par l'un des membres du CAB directement en commentaire des tickets de changements.

En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le CAB et est soumis au comité technique.

3.8.6.6 Comité de Sécurité

Le comité de sécurité a pour objectif de faire le point sur le volume et la gravité des événements de cybersécurité sur l'ensemble du périmètre infogéré qui eurent lieu depuis la dernière occurrence d'un tel comité. Il met en avant les risques et menaces éventuels et l'on y définit l'orientation des sujets de sécurité pour la période à venir.

Le comité de sécurité se réunit de manière générale tous les mois sauf accord entre les parties pour une fréquence différente. Il est composé de représentants du Centre Pompidou et du titulaire ayant des responsabilités techniques dans le cadre du présent marché et est animé par un expert sécurité du titulaire (RSSI).

Au cours de ce comité, le titulaire vérifie la disponibilité des ressources humaines et techniques, identifie les risques et menaces de la sécurité de l'information et présente une synthèse des événements marquants relatifs aux activités du titulaire sur ce périmètre, en s'appuyant à minima sur les éléments suivants :

- Un bilan détaillé sur les incidents de sécurité de la période,
- L'identification des difficultés rencontrées ou potentielles,
- Des indicateurs de suivi de la sécurité de l'information,
- Le suivi des actions d'amélioration de la sécurité de l'information,
- La planification des actions d'amélioration à venir,

Le calendrier des comités de sécurité est fixé par le comité de pilotage.

Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte-rendu) est assuré par un représentant du titulaire.

Le compte rendu est approuvé par les représentants des deux parties dans un délai de 5 jours à compter de l'émission du compte rendu.

En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au Comité de pilotage suivant.

3.8.7 Répartition des activités

Discipline / Activité	Acteurs	
	Titulaire	Centre Pompidou
Pilotage de la prestation		
Prendre les décisions et assurer leur déclinaison en actions	x	x
Formaliser et partager la prévision d'activité		x
Formaliser et partager la visibilité sur l'avancement d'activité	x	
Suivre l'avancement des actions de gouvernance	x	x
Gérer les différends	x	x
Diffuser l'information et en assurer la cohérence	x	x
Garantir le respect des engagements contractuels	x	x
Faire évoluer le marché si nécessaire	x	x
Gestion de la qualité		
Définir, mettre en place, faire évoluer et partager le socle documentaire (PAQ, Convention et annexes, ...)	x	x
Spécifier les processus opérationnels et de pilotage		x
Formaliser et adapter les processus opérationnels et de pilotage	x	
Valider les processus opérationnels et de pilotage		x
Diffuser les documents normatifs	x	x
Assurer le contrôle du respect des conditions définies (contrôle continu, audits...)		x
Capitaliser sur les succès et échecs des prestations transverses		x
Gestion de la sécurité		
Définir, mettre en place, faire évoluer et partager le socle documentaire (PAS)	x	x
Définir les objectifs de sécurité		x
Veiller au suivi des objectifs de sécurité	x	x
Suivre les incidents de sécurité	x	x
Améliorer continuellement les mesures et la politique de sécurité en accord avec les évolutions de l'environnement	x	x
Gestion de la performance		
Maintenir à jour les objectifs de la prestation		x
Mettre en œuvre et faire évoluer le système de mesure de la performance (indicateurs, enquête de satisfaction...)	x	x
Produire, analyser et publier à fréquence définie les éléments de mesure de la performance	x	x
Analyser les écarts sur les niveaux ciblés	x	x
Gestion des chantiers d'amélioration		
Enregistrer les propositions d'amélioration issues des autres activités de la gouvernance	x	x
Analyser et instruire les propositions d'amélioration (go / no go, ajuster les objectifs, allouer les moyens)	x	x
Lancer et piloter les chantiers d'amélioration	x	x
Assurer le passage en production des améliorations	x	x
Faire le bilan des chantiers d'amélioration et le partager avec la direction et les opérations	x	x
Gestion des risques		

Contribuer à la mise en place et à l'évolution du processus de gestion des risques (avec Gestion de la qualité)	x	x
Identifier les risques	x	x
Effectuer une évaluation régulière de la criticité des risques	x	x
Proposer des mesures de prévention des risques selon leur criticité	x	
Suivre la mise en place des mesures de prévention des risques	x	x
Gestion financière		
Définir le budget de la prestation		x
Contribuer à la mise en place et à l'évolution du processus de gestion financière (avec Gestion de la qualité)	x	x
Mettre en œuvre et faire évoluer le système de facturation	x	x
Produire les données de facturation	x	
Analyser les données de facturation	x	x
Valider les données de facturation		x
Réceptionner les factures		x
Définir les tableaux de bord financiers		x
Produire les tableaux de bord financiers	x	x
Projeter les évolutions financières, les comparer au budget et si nécessaire proposer des évolutions		x

3.8.8 Contexte, contraintes et points particuliers

3.8.8.1 Fonction de pilotage

Le rôle du ou des intervenant(s) du « Module G : Gouvernance » est central. Le titulaire de l'accord-cadre désigne dans son offre un manager principal et un manager suppléant, pour remplacer le premier en cas de défaillance temporaire. L'organisation proposée par le titulaire dans son offre doit prévoir le transfert des informations entre les deux intervenants de manière que la prestation ne soit pas interrompue ou ne prenne aucun retard et que le suppléant dispose de toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

Cependant le manager titulaire est l'interlocuteur principal du Centre Pompidou.

Il dispose d'un profil répondant au minimum aux exigences suivantes :

- Technicien avec 10 ans d'expérience minimum, ou ingénieur avec 5 ans d'expérience minimum, dans la gouvernance de prestations d'infogérance,
- Expérience significative dans le pilotage de projet et l'assistance à maîtrise d'ouvrage,
- Maîtrise du fonctionnement global des Systèmes d'Information,
- Maîtrise ITIL,
- Excellent relationnel.

3.8.8.2 Fourniture des tableaux de bord contractuels

Les tableaux de bord du mois N-1 sont remis au Centre Pompidou au plus tard pour le 5^{ème} jour ouvré du mois N.

Toute valeur manquante au sein d'un tableau de bord est susceptible d'être enregistrée par le Centre Pompidou comme la valeur représentant la plus mauvaise performance possible.

3.8.8.3 Organisation des comités

La préparation des supports des différents comités, la diffusion de l'ordre du jour, ainsi que la rédaction des comptes rendus sont à la charge du titulaire.

Le titulaire est tenu de fournir les éléments nécessaires à la préparation des supports notamment les tableaux de bord sus mentionnés. Il est responsable de la conformité et de la cohérence des documents qu'il transmet au Centre Pompidou.

3.8.8.4 Validation des comptes rendus

Le titulaire dispose au plus de 5 jours ouvrés pour fournir les comptes rendus. Celui-ci sera par la suite revu et validé par le Centre Pompidou.

3.9 Module H : Gestion des évènementiels et interventions en Heures Non Ouvrées

3.9.1 Services attendus

3.9.1.1 Périmètre technique sur lequel porte le service

Le périmètre technique du module de gestion de projets techniques couvre l'ensemble du SI infogéré (« Environnement de travail utilisateur », « Infrastructures informatiques et réseaux hébergées sur les sites du Centre Pompidou » et « Infrastructures externes exploitées ou à exploiter et maintenir par le titulaire »).

3.9.1.2 Périmètre de service

Lors d'expositions ou d'événements ponctuels, le Centre Pompidou peut demander au titulaire de couvrir des plages horaires étendues sous forme d'astreinte téléphonique.

Les interventions en heures non ouvrées (HNO) peuvent être assurées sous forme d'astreinte hors site du Centre Pompidou. Le personnel du titulaire assurant ces astreintes est susceptible de se déplacer sur site en cas d'incapacité à résoudre l'incident à distance, sur les sites définis par le Centre Pompidou, implantés en Ile de France ou très exceptionnellement au-delà, sur le territoire national.

Les services attendus incluent principalement les activités du Module B : Gestion du poste de travail ou à celui du Module C : Supervision, exploitation et administration des infrastructures informatiques.

Les principaux services concernent la résolution des incidents à savoir :

- **Centre d'appels (point de contact unique)**
 - Accueil et qualification (sur tous les domaines),
 - Réception des appels téléphoniques,
 - Identification de la nature du dossier (incident, demande de service, demande de changement, ...),
 - Création du dossier (incident ou demande),
 - Qualification et renseignement du dossier (priorité, symptôme, domaine technique, ...),
 - Description du dossier conformément à la procédure stipulée par le Centre Pompidou,
 - Information des utilisateurs de la prise en charge du dossier ;
- **Assistance et support de niveau 1**
 - Traitement des incidents,
 - Classification, support initial et complétion du journal du dossier (domaine technique, cause à priori, description, ...),
 - Résolution à distance d'incidents sur base de consignes ou de procédures écrites,
 - Notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant,

- Escalade des incidents non résolus vers les équipes de support de niveau supérieur (du titulaire ou du Centre Pompidou);
- **Résolution des incidents à distance ou sur site**
 - Analyse et diagnostic des incidents,
 - Priorisation et ordonnancement, avec arbitrage le cas échéant,
 - Complétion du journal du dossier (domaine technique, cause, description, ...),
 - Résolution d'incidents,
 - Escalade vers les groupes de support de niveau supérieur des incidents non résolus (du titulaire ou du Centre Pompidou),
 - Information de la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » de l'évolution et de l'avancement des dossiers (complétion du dossier),
 - Vérification de la conformité des postes de travail vis-à-vis du standard établi (par exemple antivirus, version d'application, configuration technique) et mise en œuvre des correctifs après validation,
 - Clôture technique des dossiers traités conformément à la procédure stipulée par le Centre Pompidou ;
- **Exploitation courante (infrastructures) et maintien en conditions opérationnelles et de sécurité,**
 - Création et qualification des dossiers sur incidents détectés lors de la vérification des travaux,
 - Analyse et diagnostic des incidents,
 - Résolution d'incidents,
 - Escalade vers les groupes de support de niveau supérieur des incidents non résolus (du titulaire ou du Centre Pompidou),
 - Remplacement et/ou réparation de matériel informatique sur incident,
 - Information de la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk » de l'évolution et de l'avancement des dossiers (complétion du dossier),
 - Clôture technique des dossiers traités conformément à la procédure stipulée par le Centre Pompidou ;
- **Administration**
 - Résolution des incidents hors consigne applicable,
 - Gestion des accès.

3.9.2 Principes et processus impactés

Il est rappelé que le titulaire doit impérativement respecter les règles de gestion fournies par le Centre Pompidou.

3.9.2.1 Processus concernés

Les processus et fonction ITIL impactés, ainsi que la responsabilité exigée du titulaire sont listés ci-dessous :

- Gestion des Incidents – acteur,
- Gestion des Niveaux de Service – acteur.

3.9.2.2 Traçabilité des interventions

Les actions et interventions sont conditionnées par l'affectation d'un dossier (ticket incident ou demande ou changement) via la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk ».

Dans l'éventualité de la détection d'un incident, ou dans le cas d'une opération sur l'infrastructure système à réaliser en HNO, par exemple dans le cadre du Module C1 : Supervision, exploitation et administration des infrastructures informatiques, celui-ci fait

obligatoirement l'objet d'une saisie dans l'outil de gestion des dossiers directement ou via la fonction d'assistance en ligne ou de « Service Desk ».

3.9.3 Niveaux de services et engagements contractuels

Les niveaux de service et engagements proposés par le Centre Pompidou sont présentés dans la section supra « 3.2 Principes généraux et dans la convention de service.

Les délais sont calculés en heures sur la plage d'intervention.

Les horaires d'ouverture exigés par le Centre Pompidou sont fonction de la plage de l'événement

Selon la proposition du titulaire, validée par le Centre Pompidou, et en fonction des activités concernées, les activités de ce module peuvent être réalisées soit dans les locaux du titulaire soit dans ceux du Centre Pompidou.

3.9.4 Contexte, contraintes et points particuliers

3.9.4.1 Moyens nécessaires à la fourniture du service

Le titulaire assure la fourniture des moyens techniques et logistiques nécessaires à la réalisation des prestations.

Le numéro d'appel à la fonction d'assistance en ligne doit être redirigé vers le téléphone portable des intervenants du titulaire.

Les intervenants du titulaire doivent donc impérativement être dotés d'un téléphone portable afin d'être joignables pendant leur astreinte et leurs interventions.

3.9.4.2 Compétences des intervenants

Le niveau des compétences techniques des intervenants de ce module peut être soumis à validation du Centre Pompidou (certification logiciel, formation).

3.9.4.3 Mise à jour des référentiels

En fonction du domaine de responsabilité des éléments modifiés et du respect des exigences de sécurité, la possibilité d'accès en modification au(x) référentiel(s) par les intervenants des autres modules peut être étudiée.

3.9.4.4 Solution de contournement

En cas de difficulté ou d'impossibilité de traiter la cause d'un incident, il est attendu du titulaire qu'il propose une ou plusieurs solution(s) de contournement et qu'il applique la solution optimale sauf si le recours à un achat est la seule solution possible, auquel cas il en informe le Centre Pompidou sans délai.

ARTICLE 4 | PHASES DE L'INFOGÉRANCE

4.1 Découpage des modules en phase

Selon les types de module, les prestations se déroulent en plusieurs phases.

4.1.1 Modules A, B, C, D et G :

Les prestations des modules A, B, C, D, et G se déroulent en trois phases :

- une phase de prise en charge ;
- une phase de service régulier comprenant au début ce celle-ci une période probatoire ;

- et, le cas échéant, une phase de réversibilité sortante.

Pour la phase de prise en charge, il appartient au titulaire de proposer le calendrier dont notamment la durée estimée, la montée en charge, l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats.

Le calendrier précis de la phase de prise en charge est revu en amont du comité de lancement du marché d'infogérance après la notification de ce dernier, conjointement avec le Centre Pompidou, puis validé en comité de lancement.

La date de ce dernier correspond dès lors à la date de démarrage de la phase de prise en charge et formalisée par un ordre de service.

A l'issue de chaque phase, le Centre Pompidou se réserve le droit de ne pas engager la phase suivante si elle considère que les travaux et services fournis ne correspondent pas aux attentes et nuisent à la qualité de service des phases suivantes.

Il est rappelé explicitement que le démarrage d'une phase ne vaut pas réception de la phase précédente.

4.2 Phase de prise en charge pour les modules A, B, C, D et G

La phase de prise en charge ne concerne pas les modules E et H. Les prestations du module E correspondent à des prestations spécifiques, en mode projet. Les prestations du module H sont à la demande.

Par dérogation à l'article 31.4 du CCAG TIC, un plan de réversibilité n'est pas joint au présent accord-cadre. Les éléments nécessaires au titulaire pour assurer cette réversibilité sont détaillés dans le corps du CCTP.

Par dérogation à l'article 31.3 du CCG TIC, la durée de la phase de prise en charge est au maximale de six (6) mois.

Pour chacun des modules A, B, C, D et G, cette phase est considérée comme essentielle par le Centre Pompidou.

- Début : Réunion de lancement avec les responsables contractuels, techniques et qualité, sécurité du titulaire dès le début de l'accord-cadre pour les modules A, B, C, D et G),
 - Caractéristique : période pendant laquelle le service n'est pas effectif,
 - Activité principale : mise en place de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires à la réalisation du service ; le titulaire peut proposer un protocole de tests permettant de valider cette phase ; Il est attendu que le titulaire accompagne le Centre Pompidou au paramétrage spécifique de l'outil GLPI comme nouvelle référence ITSM. Un paragraphe est dédié dans l'annexe 1 chapitre 2.6.1.
 - Fin : validation par le Centre Pompidou :
 - De la disponibilité et de l'adéquation de l'ensemble des moyens fournis par le titulaire,
 - Des nouvelles versions des documents du système qualité, fournies par le titulaire, décrivant le nouveau service ou l'évolution de service. (PAQ, Annexes adaptatives en version 1 : périmètre technique, PAS, convention de service avec description des indicateurs, rapport d'étonnement),
- Durée : maximum six (6) mois mais le titulaire

peut démarrer en service régulier (avec un début de période probatoire), notamment les modules A, B et D, avant la fin de ce délai si cela s'avère possible.

4.2.1 Cadrage de la prise en charge

Les activités attendues sont les suivantes :

- Présentation des ressources du titulaire et validation par le Centre Pompidou ;
- Éventuellement, organisation et réalisation de journées d'intégration avec les équipes opérationnelles côté titulaire et Centre Pompidou ;
- Réalisation du RACI conjointement avec le prestataire sortant et le Centre Pompidou ;
- Validation de la Gouvernance de prise en charge (la comitologie, les indicateurs de suivi, ...) ;
- Analyse des risques ;
- Identification des prérequis propres au titulaire et au Centre Pompidou ;
- Planification détaillée des chantiers / ateliers :
- Appropriation du contexte,
- Processus et Outils ITSM,
- Outils techniques (supervision, sauvegarde, ...),
- Telecom / Infrastructures / Sécurité / Habilitations,
- Groupes de prestations (par module A, B, ...),
- Gouvernance (SLA, indicateurs, Facturation),
- RH (recrutement éventuel, plan de formation ...),
- Accompagnement au changement.

Les livrables attendus sont les suivants :

- Plan de transition (Démarche, comitologie, indicateurs de suivi, planification des chantiers et de ateliers, ...). Ce document est exigé dans les 10 jours ouvrés maximum suivant la réunion de lancement.
- Toutes les annexes adaptatives dans une version de travail qui permet d'initier les travaux en atelier.

4.2.2 Appropriation du contexte

Les activités attendues sont les suivantes :

- Initialisation des demandes d'interconnexion réseau,
- Récupération par le titulaire du référentiel documentaire à jour du Centre Pompidou,
- Préparation par le Centre Pompidou des droits d'accès informatiques pour tous les acteurs du titulaire,
- Prise de connaissance par le titulaire sur tous les domaines concernés par la prestation selon les modalités définies dans le cadrage
 - Contexte technique (postes de travail, infrastructures, ...)
 - Modules définis dans le marché
 - Outils ITSM
 - Outils techniques
 - PSI / PRA / PCA

- Processus/Procédures
- Audit technique de l'environnement par le titulaire (par exemple analyse des paramétrages de supervision, bases de données, sauvegarde, ordonnancement...) afin d'évaluer le niveau d'industrialisation, de paramétrage de l'existant,
- Prise de connaissance détaillée de la politique de sécurité et mise en application pratique,
- Plan de construction du service, c'est-à-dire la démarche détaillée par le titulaire des chantiers à mener pour mettre en œuvre les prestations de services sur lesquelles il est engagé (par exemple rédaction de consignes manquantes, paramétrages supplémentaires et mise sous supervision d'équipements manquants, fiabilisation des sauvegardes, initialisation de la CMDB, mise en place de la supervision des équipements et dispositifs, ...),
- Plan de recette du service, c'est-à-dire rédaction des documents de recette permettant au titulaire de valider que le service sera rendu au niveau attendu.

Les livrables attendus sont les suivants :

- Rapport d'audit technique,
- Dossier d'analyse de l'existant (écart et risques),
- Plan de recette du service :
 - Plan de recette technique,
 - Plan de recette documentaire,
 - Plan de recette Facturation des modules,
 - Plan de recette Reporting,
 - Plan de recette Outils ITSM,
 - Plan de recette Outils techniques.
- Plan de sécurité opérationnelle.
- Plan de prévention (obligation réglementaire)

4.2.3 Construction du service

Les activités attendues sont les suivantes :

- Rédaction des procédures et consignes,
- Paramétrage des outils techniques,
Spécifications et paramétrage complémentaires sur l'outil ITSM (par exemple création des groupes support, indicateurs contractuels, indicateurs opérationnels, facturation)
- Construction des indicateurs opérationnels d'exploitation (contrôles matinaux, rapports de supervision, ...)
- Plan de montée en charge des ressources du titulaire pour organiser le passage de relais

Les livrables attendus sont les suivants :

- Description processus, procédures/consignes à jour,

- Description du paramétrage technique (DEX),
- Mise à jour des cahiers de recettes,
- Finalisation de l'Annexe Convention de service (description des requêtes de sortie des indicateurs),
- « Périmètre technique » synthétisant le périmètre technique par module et le dimensionnement du dispositif d'infogérance associé.
- PAQ dont modalités de passage de relais,
- PAS dont modalités de maintien en condition opérationnelle de sécurité sur le périmètre pris en charge,
- Plan de Réversibilité.

4.2.4 Passage de relais

Les activités attendues sont les suivantes :

- Passage de relais opérationnel entre les acteurs du Centre Pompidou et des prestataires actuels et du titulaire (réalisation des tâches en double commande),
- Rédaction du plan de communication vers l'écosystème des parties prenantes (toutes les parties prenantes client, TMA, mainteneurs, ...).

Les livrables attendus sont les suivants :

- Plan de communication

4.2.5 Recette de la phase de prise en charge

Les activités attendues sont les suivantes :

- Recette effectuée par le titulaire,
- Recette effectuée par le Centre Pompidou.

Les livrables attendus sont les suivants :

- PV de recette sur :
- Processus et procédures,
- SLA,
- Reporting,
- Outils ITSM,
- Outils techniques,
- Supervision,
- Périmètre technique,
- Plan de réversibilité,
- PAQ,
- PAS.

4.3 Phase de service régulier

Cette phase est la phase principale pour chaque module concerné. Elle consiste en la production des services dès son démarrage. Toutefois, au début de celle-ci, une période dite probatoire dont la durée est de trois mois. Elle permet au titulaire le démarrage en production

des services sans se voir appliquer des pénalités en cas de non-respect des niveaux de service comme arrêté dans la convention de services.

4.3.1 Période probatoire de production des services

- Début : démarrage effectif du service et de la mesure des indicateurs de satisfaction
- Caractéristique : période pendant laquelle le service est effectif, et les engagements de niveaux de service contractuels, mais les pénalités ne sont pas applicables, elles sont simulées,
- Activité principale : validation opérationnelle des moyens mis en place, et des indicateurs et seuils de mesure des engagements de service ; adaptations mineures le cas échéant après accord mutuel des deux parties
- Fin : validation par le centre Pompidou du caractère opérationnel du service et de l'adéquation des engagements de niveaux de service.

4.3.2 Période régulière de production des services

Le démarrage en Service Régulier diffère selon les modules comme présenté au paragraphe Découpage des périmètres de services en modules.

- Début : à l'issue de la période probatoire précédente,
- Caractéristique : période pendant laquelle le service est effectif, les engagements de niveaux de service contractuels, et les pénalités applicables sont normales,
- Activité principale : réalisation du plan d'exécution de service en vigueur,
- Fin : validation par le Centre Pompidou de la fin du service régulier ou échéance du marché d'infogérance.

Dans le cadre du marché en cours, le titulaire sortant s'engage à assurer la réversibilité du service afin de permettre au Centre Pompidou de reprendre ou de faire reprendre par un tiers la fourniture du service et ce, dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service. La réversibilité est mise en œuvre en parallèle de la fin de la Phase de Service Régulier.

ARTICLE 5 | ANNEXES

- Annexe 1 - Description du SI.docx »
- Annexe 2 - iTop_Demandes 2024-2025 par catégories de service.xlsx
- Annexe 3 - iTop_Incidents 2024-2025 par catégories de service.xlsx
- Annexe 4 - Convention de Services.xlsx
- Annexe 5 - Export parc.xlsx
- Annexe 6 - Mode opératoire_entrée-sortie_stocks_matériel informatique et téléphonique

Fin du document
