

ACHETEUR

FranceAgriMer

Adresse du siège : 12 rue Henri Rol-Tanguy - Montreuil (93)

Adresse postale : FranceAgriMer -TSA 20002 -93555 Montreuil cedex

Cahier des Clauses Techniques Particulières

ASSISTANCE INFORMATIQUE UTILISATEURS

REFERENCE INTERNE DU MARCHE : SI-U_PROD2026-CDS

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		1 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

SOMMAIRE

1	CONTEXTE	4
2	OBJET DU MARCHÉ	4
3	PRESENTATION DE L'EXISTANT	4
3.1	LE SERVICE SYSTEMES D'INFORMATION	4
3.2	L'UNITE INFRASTRUCTURE ET PRODUCTION	5
3.3	L'ASSISTANCE INFORMATIQUE UTILISATEURS	6
3.3.1	<i>Le périmètre utilisateurs</i>	<i>6</i>
3.3.1.1	Périmètre des agents FranceAgriMer	6
3.3.1.2	Périmètre de l'offre de service mutualisée FranceAgriMer	6
3.3.1.3	Synthèse	6
3.3.2	<i>Le parc informatique utilisateurs FranceAgriMer</i>	<i>7</i>
3.3.2.1	Matériels	7
3.3.2.2	Logiciels	8
3.3.3	<i>Les applications métiers et les logiciels</i>	<i>8</i>
3.3.4	<i>Le dispositif informatique de gestion des demandes d'assistance informatique.....</i>	<i>9</i>
3.3.5	<i>Centre d'appels Zoom CC.....</i>	<i>9</i>
3.3.6	<i>Gestion des demandes d'assistance</i>	<i>9</i>
3.3.6.1	SCCM 2019.....	10
3.3.7	<i>Le parc informatique des autres établissements</i>	<i>10</i>
3.3.8	<i>Principes et circuit de traitement des demandes d'assistance.....</i>	<i>11</i>
3.3.8.1	Prestation d'assistance informatique complète aux utilisateurs (Centre de Services)	11
3.3.8.2	Prestation spécifique d'assistance accès réseau uniquement	12
3.4	LES STATISTIQUES	13
3.5	LA SECURITE	13
4	DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	14
4.1	DESCRIPTION GENERALE	14
4.2	CONTENU DETAILLE DES PRESTATIONS.....	17
4.2.1	<i>Prestation forfaitaire P1 - Téléassistance.....</i>	<i>17</i>
4.2.1.1	Définition	17
4.2.1.2	Périmètre des demandes d'assistance.....	18
4.2.1.3	Périmètre de résolution des dysfonctionnements	20
4.2.1.4	Processus de prise en charge et de qualification des demandes d'assistance	20
4.2.1.5	Processus de traitement et résolution des dysfonctionnements.....	21
4.2.1.6	Processus de gestion et de suivi qualité des demandes d'assistance.....	22
4.2.1.7	Processus de maintien et d'enrichissement de la base de connaissances.....	22
4.2.2	<i>Prestation forfaitaire P2 - Assistance de proximité.....</i>	<i>23</i>
4.2.2.1	Périmètre de la prestation forfaitaire P2.....	23
4.2.2.2	Cas général de la prestation forfaitaire P2	24
4.2.2.3	Processus de prise en charge des dysfonctionnements	25
4.2.2.4	Processus de préparation et d'exécution des changements du parc informatique bureautique	25
4.2.2.5	Gestion des demandes de services.....	26
4.2.2.6	Gestion du parc de postes utilisateurs et la tenue de l'inventaire matériel	28
4.2.3	<i>Prestation forfaitaire P3 d'assistance réseau uniquement.....</i>	<i>29</i>

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		2 / 48
Dernière Date de modification XX/XX/2026				

4.2.3.1	P3 Sous-partie Téléassistance.....	29
4.2.3.2	P3 Sous-partie Assistance de proximité	31
4.2.3.3	Processus de traitements des demandes.....	31
4.2.3.4	Gestion des demandes de services.....	31
4.2.4	Prestation d'initialisation	32
4.2.5	Prestations complémentaires	33
4.2.5.1	Prestations complémentaires de déploiement, de déménagement, d'installation.....	33
4.2.5.2	Astreinte : Extension des plages horaires sur site	34
4.2.5.3	Réalisation de procédures d'assistance informatique complémentaire pour maintien et enrichissement de la base de connaissances.....	34
4.2.5.4	Assistance de proximité événementielle	34
4.2.5.5	Téléassistance événementielle	34
4.2.5.6	Gestion d'un parc de téléphonie mobile (abonnements et matériels)	35
4.2.5.7	Prestation d'assistance téléphonique pour les tiers	35
4.2.5.8	Assistance de proximité sur le site de Libourne.....	36
4.2.5.9	Intervention d'assistance informatique ponctuelle sur site distant.....	36
4.3	ORGANISATION DES PRESTATIONS	37
4.3.1	Plages horaires d'intervention pour le centre de services.....	37
4.3.2	Documentation.....	37
4.3.3	Flux des demandes d'assistance.....	37
4.3.4	Comptes-rendus et pilotage de la prestation	37
4.3.5	Audit semestriel	38
4.3.6	Rôle du responsable sur site des prestations	38
4.3.7	Conditions d'exécution des prestations	39
4.3.7.1	Accès.....	39
4.3.7.2	Moyens techniques alloués	39
4.3.7.3	Obligations de sécurité des prestations réalisées.....	40
4.3.7.4	Clôture de la prestation.....	42
4.4	QUALITE DES PRESTATIONS	43
4.4.1	Compétences des intervenants	43
4.4.1.1	Les qualités humaines.....	43
4.4.1.2	Les compétences techniques.....	43
4.4.2	Niveau de qualité des prestations – «Service Level Agreement»(SLA).....	44
4.4.2.1	Enregistrements des tickets et des informations de traitement.....	45
4.4.2.2	Prise en charge et qualification des demandes.....	45
4.4.2.3	Préparation des salles	46
4.4.2.4	Gestion du parc matériel et déploiements	46
4.4.2.5	Indicateurs de satisfaction des prestations réalisées	47
4.4.3	Indicateurs et suivi de la qualité des prestations.....	47
4.4.4	PAQ fourni par le Titulaire dans son offre.....	48
5	LISTE DES ANNEXES	48

	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		3 / 48
Dernière Date de modification XX/XX/2026				

1 CONTEXTE

L'établissement national des produits de l'agriculture et de la mer, FranceAgriMer, est un Etablissement public administratif placé sous tutelle de l'État.

Les missions de FranceAgriMer se déclinent autour de trois grands axes :

- Etre le lieu de concertation entre les filières et les pouvoirs publics : organiser le dialogue, la concertation et la mise en œuvre des politiques publiques au sein des onze Conseils spécialisés de filière, favoriser l'organisation des filières
- Apporter la connaissance des marchés, des entreprises et des filières : assurer un suivi des marchés et proposer une expertise économique qui permet aux opérateurs des filières agricoles et de la mer d'élaborer des stratégies de développement
- Etre un outil d'accompagnement des filières, structurel et conjoncturel : mettre en œuvre des dispositifs nationaux et communautaires de soutien, techniques et financiers, dans les secteurs agricole, agroalimentaire et de la pêche.

FranceAgriMer dispose d'un siège à l'immeuble Arborial situé à Montreuil (93). En régions, les services de FranceAgriMer sont regroupés au sein des Directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF). L'établissement possède également un établissement secondaire à Libourne et des antennes à Volx et La Rochelle.

D'autres organismes que FranceAgriMer résident également sur le site « Arborial ». FranceAgriMer assure des services d'assistance informatique à ceux d'entre eux ayant souscrit au contrat de services associé que peut leur proposer FranceAgriMer.

2 OBJET DU MARCHE

Le présent marché public conclu sous la forme d'un accord-cadre a pour objet la fourniture de prestations de services d'assistance informatique aux utilisateurs, incluant l'assistance, le diagnostic et le traitement de dysfonctionnements à distance, ainsi que des opérations informatiques de proximité (dont la gestion des masters des postes de travail, la préparation et le déploiement de matériels et de logiciels).

3 PRESENTATION DE L'EXISTANT

3.1 LE SERVICE SYSTEMES D'INFORMATION

Les équipes informatiques de FranceAgriMer sont regroupées au sein du Service des Systèmes d'information, dont les missions sont :

- Le conseil et l'assistance auprès des maîtrises d'ouvrage ;

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 4 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

- La mise en place de nouveaux systèmes d'information et l'évolution des systèmes existants en cohérence avec les missions et la stratégie des offices regroupés ;
- Le bon fonctionnement et la disponibilité des systèmes d'information ainsi que la gestion des actifs informatiques en veillant à en garantir la sécurité et l'intégrité ;
- La gestion technique et budgétaire des marchés relatifs aux systèmes d'information.

Ce service est composé de 4 unités :

- L'unité Système d'information gestion des aides ;
- L'unité Systèmes d'information économique et services transverses ;
- L'unité Système d'information appui aux filières et à la transformation ;
- L'unité Infrastructure et production.

3.2 L'UNITE INFRASTRUCTURE ET PRODUCTION

L'unité Infrastructure et Production, maîtrise d'ouvrage du présent accord-cadre, déploie, administre et sécurise les infrastructures informatiques. Elle assure la production des traitements informatiques et est garante de la disponibilité des ressources informatiques. Elle assiste également les utilisateurs dans l'usage du poste de travail.

L'unité Infrastructure et production est organisée en trois domaines d'intervention :

- le pôle Production
Le pôle Production assure l'exploitation et la supervision de l'ensemble des moyens informatiques centralisés que constituent les serveurs, les infrastructures de stockage et d'archivage. Il est le garant de la disponibilité des applications.
- le pôle Réseau, voix & données
Le pôle Réseau, voix & données assure la gestion de l'ensemble de l'infrastructure réseaux, téléphonie sur IP et moyens de sécurités associés.
- le pôle Services aux utilisateurs
Le pôle Services aux utilisateurs assure la gestion centralisée de l'assistance informatique : gestion du parc matériel et logiciels, messagerie, bureautique. A ce titre, il est l'interface unique de l'ensemble des demandes utilisateurs. Il est responsable de la résolution des incidents, du déploiement et de la maintenance courante des postes clients.

	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		5 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

3.3 L'ASSISTANCE INFORMATIQUE UTILISATEURS

3.3.1 Le périmètre utilisateurs

Les effectifs indiqués dans les paragraphes suivants sont exprimés en équivalents temps plein (ETP).

3.3.1.1 Périmètre des agents FranceAgriMer

FranceAgriMer comprend un effectif moyen global d'environ 1200 collaborateurs et prestataires, dont environ 730 sur le site de l'Arboreal à Montreuil (Seine-Saint-Denis) et 460 en région.

Les agents en région sont principalement situés dans les Directions Régionales de l'Alimentation, de l'Agriculture (environ 360 agents). FranceAgriMer dispose également de trois délégations nationales en région (Libourne : 77 agents et prestataires, Volx : 11 agents, et La Rochelle 10 agents).

3.3.1.2 Périmètre de l'offre de service mutualisée FranceAgriMer

FranceAgriMer gère l'assistance à l'utilisation de l'infrastructure réseau, téléphonie de l'immeuble Arboreal à Montreuil pour le compte des organismes résidents ayant souscrit à ce service. Les établissements souscrivant actuellement à ce service sont l'INAO et l'ODEADOM. Le service ainsi souscrit concerne environ 130 agents de l'INAO et de l'ODEADOM sur le site de Montreuil.

En outre, FranceAgriMer peut proposer des services de Centre de Services informatique aux utilisateurs, à certains établissements du site de l'Arboreal. Ces établissements peuvent choisir ou non d'adhérer à ces offres complémentaires. A noter qu'en 2025, aucun de ces établissements n'a adhéré à ces offres.

Une assistance est également assurée pour certaines parties communes du bâtiment Arboreal (salles de réunion, accès wifi). Le périmètre n'est pas détaillé ici, car changeant en fonction de l'occupation du bâtiment, mais cette activité est comptabilisée dans les statistiques de l'annexe 4.

3.3.1.3 Synthèse

Le tableau actuel de l'ensemble des effectifs des établissements pour lesquels des services d'assistance sont actuellement mis en œuvre est le suivant :

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 6 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

Etablissement	FranceAgriMer	INAO	ODEADOM
Effectifs ¹ sur le site Arborial (Montreuil)	730	80	50
Effectifs en région	460	non souscrit	-

Les utilisateurs "VIP" représentent au maximum 10 % de l'effectif total de chaque organisme.

3.3.2 Le parc informatique utilisateurs FranceAgriMer

3.3.2.1 Matériels

Le parc informatique de FranceAgriMer (stations de travail, ordinateurs portables, smartphones, tablettes...) est renouvelé environ tous les 5 ans à raison d'1/5ème par an.

La description détaillée du parc matériel est fournie en annexe 1 au présent document.

Les postes de travail des utilisateurs sont constitués d'un ordinateur PC portable (majoritairement. Quelques PC fixes pour usages particuliers), avec un ou deux écrans et des accessoires (station d'accueil, casque, authentification forte...). A ce jour, le parc est composé d'environ de 775 PC Portables et 75 PC Fixes.

La téléphonie est assurée sur le poste de travail avec ZoomPhone. Cependant, un certain nombre de téléphones « physiques », toujours sur ZoomPhone, sont installés dans des espaces commun et pour des besoins spécifiques (environ 125 téléphones, voir types et modèles de matériels en annexe 1 au présent document).

Ils peuvent utiliser des imprimantes en réseau (au nombre de 25), des copieurs d'étage (au nombre de 55) ou, occasionnellement, des imprimantes locales (au nombre de 25), décrits également en annexe 1 au présent document).

Un parc d'environ 350 lignes téléphonie mobile (dont environ 125 lignes DATA, avec smartphones Android et iPhone, les autres lignes correspondent à des forfaits voix uniquement ou data uniquement) est également utilisé.

Un parc d'environ 190 tablettes Samsung Android déployées en régions.

L'outil actuel de visioconférence de l'Etablissement est Zoom, mais il est également fait usage de la solution « Visio » fournie par les services de la DINUM. Occasionnellement, en fonction des partenaires, des outils tiers peuvent être utilisés (Teams, Webex...).

¹ Prestataires inclus

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		7 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

3.3.2.2 Logiciels

Les stations de travail de FranceAgriMer sont toutes dotées de configurations normalisées, éventuellement aménagées pour des catégories d'utilisateurs spécifiques.

Le pilotage de ces configurations (supervision, mises à jour) est assuré par un ensemble de logiciels d'administrations (Active Directory, SCCM).

Le système d'exploitation actuellement déployé est Microsoft Windows 11. Messagerie et bureautique sont assurés via des clusters Microsoft Exchange 2019, et Microsoft Windows 2019 centralisés.

Ces systèmes sont couplés à un système d'authentification centralisé sous Active Directory.

La description détaillée du socle bureautique et des logiciels utilisés est fournie en annexe 2 au présent document.

La description détaillée du poste de travail et plus précisément des dispositifs d'administration des configurations est fournie en annexe 3 au présent document.

3.3.3 Les applications métiers et les logiciels

Les agents FranceAgriMer utilisent, outre les logiciels bureautiques, un certain nombre d'applications de gestion spécifiquement développées par l'Etablissement ou ses prestataires de services (applications métiers) et de logiciels (ou progiciels) commerciaux, adossés ou non à des développements spécifiques. L'ensemble de ces applications représente un parc d'une centaine de logiciels.

Ces applications se répartissent en quatre grands univers :

- Des applications 3-tiers, avec tiers-client léger (navigateur web). Principalement développées en Java et dot Net, avec SGBDR Oracle ;
- Des applications clients/serveur, avec client lourd, développées essentiellement sous PowerBuilder. Les données sont gérées sous ORACLE. Les serveurs qui hébergent ces applications sont centralisés au Siège et sont de type SUN/Solaris ;
- Des logiciels commerciaux pour les applications périphériques et fonctions supports (gestion du personnel, des budgets, de la comptabilité...). Les SGBD sont ORACLE, les serveurs d'applications sont sous Intel et Linux ;
- Des logiciels commerciaux pour les infocentres et les outils d'analyse statistique. Sont présents Business Objects (SAP BI) et Sas.

Outre ces quatre grands univers on trouve également :

- Quelques applications historiques ou utilisant des protocoles/technologies très spécifiques, accédées à l'aide d'émulateurs clients (cas aujourd'hui très marginal) ;
- Des applications/outils développées par les utilisateurs avec Microsoft Access, Excel.

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 8 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

3.3.4 Le dispositif informatique de gestion des demandes d'assistance informatique

Les logiciels principalement utilisés pour la gestion des demandes d'assistance informatique sont les suivants :

Objet	Logiciels	Editeurs	Versions
Routage, distribution, traitement des appels, et statistiques associées	Centre d'appels Zoom Contact Center	Zoom	
Gestion des demandes d'assistance et des incidents	Jira Service Management	Atlassian	
Gestion de parc et distribution de logiciels	SCCM	Microsoft	2019
Prise de main à distance	SCCM/TeamViewer	SCCM/TeamViewer SE	2019/15
Gestion des masters	SCCM	Microsoft	2019

3.3.5 Centre d'appels Zoom CC

Le centre d'appels Zoom CC est adossé au dispositif de téléphonie VoIP Zoom de FranceAgriMer. La gestion de ce centre d'appels est assurée par l'administrateur téléphonie de FranceAgriMer, via la console SaaS de Zoom. Le centre d'appels permet d'assurer le routage et la distribution des appels du numéro unique de l'assistance informatique vers les postes téléphoniques du centre de service informatique, ainsi que la gestion des files d'attente. Il permet également la fourniture de statistiques sur les appels et leurs traitements permettront de vérifier le respect des engagements du présent accord-cadre. Le dispositif n'est pas couplé au dispositif de gestion des tickets d'assistance.

3.3.6 Gestion des demandes d'assistance

FranceAgriMer utilise pour la gestion des demandes d'assistance l'outil Jira Service Management. Le Titulaire devra être en capacité d'utiliser Jira Service Management au titre des prestations d'assistance.

Le logiciel de gestion des demandes d'assistance permet aux intervenants de déclarer une demande d'assistance (ouverture d'un « ticket »), d'assigner un responsable en charge de répondre et de suivre le processus de réponse. Il est possible d'assigner le problème à un support de niveau 2.

Le logiciel permet d'avoir un historique complet des actions et de toutes les modifications entreprises et est doté d'un moteur de recherche.

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 9 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

Il est doté de tableaux de bord, par exemple sur le nombre de tickets résolus dans une période de temps donné.

Une description détaillée du logiciel Jira Service Management est disponible sur le site de l'éditeur : <https://www.atlassian.com/fr/software/jira/service-management>.

Un guide utilisateur sur la version implémentée à FranceAgriMer est fourni en annexe 6 au présent document.

3.3.6.1 SCCM 2019

Microsoft System Center Configuration Manager 2019 est un logiciel qui offre une solution complète qui permet :

- La collecte de l'inventaire matériel et logiciel
- La distribution et l'installation d'applications logicielles
- Le déploiement de systèmes d'exploitation
- La prise de contrôle à distance d'ordinateurs pour le dépannage

Les intervenants du Centre de Services peuvent donc accéder rapidement à la configuration de travail de l'utilisateur qui les sollicite (soit avec la référence du poste de travail, soit avec le nom de l'utilisateur).

3.3.7 Le parc informatique des autres établissements

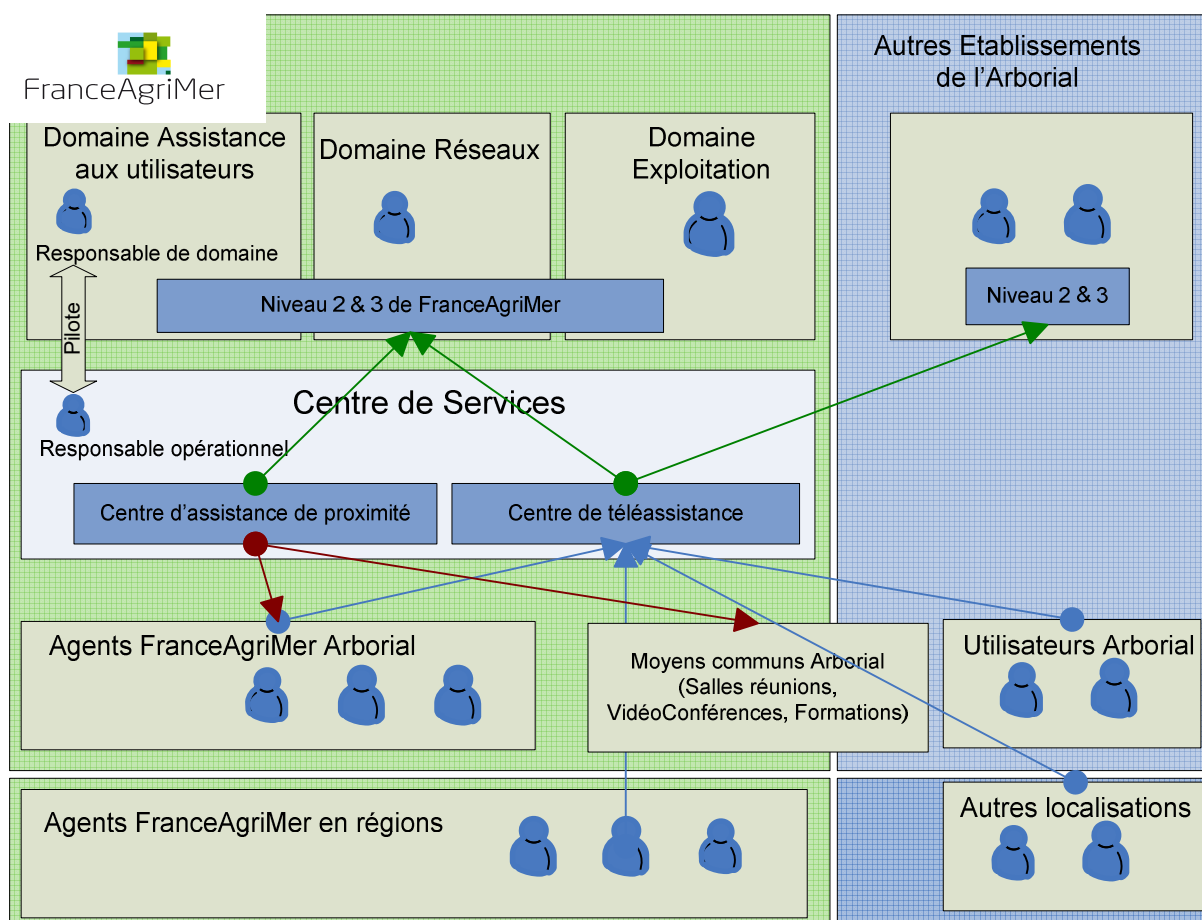
Le parc informatique des autres établissements qui pourraient adhérer à l'offre de Centre de Services de FranceAgriMer est constitué de stations de travail (PC, portables) et d'équipements associés (imprimantes, scanners) comparables à ceux utilisés par FranceAgriMer.

Les systèmes d'exploitation, messagerie et bureautique sont de la gamme Microsoft.

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 10 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

3.3.8 Principes et circuit de traitement des demandes d'assistance

3.3.8.1 Prestation d'assistance informatique complète aux utilisateurs (Centre de Services)



Les niveaux 2 et 3 peuvent être des cellules techniques propres aux établissements concernés ou des prestataires de services extérieurs.

Le Centre de Services est le point d'entrée unique de l'ensemble des demandes d'assistance informatique.

Le Centre de Services peut être sollicité selon deux modalités :

- via appel téléphonique d'un numéro unique d'assistance centralisé,
- via création directe par l'utilisateur d'un ticket dans le logiciel de suivi, par l'intermédiaire des dispositifs mis à sa disposition : interface applicative de saisie d'un ticket ou exceptionnellement envoi de mail à une adresse de support.

Les demandes d'assistance peuvent émaner :

- des agents FranceAgriMer, qu'ils soient localisés sur le site de l'Arboreal, siège de FranceAgriMer situé à Montreuil, ou situés en régions,

	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 11 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

- des agents d'autres établissements présents sur le site de l'Arboreal qui auraient souscrit au contrat de services proposé par FranceAgriMer (cf. paragraphes 3.3.1.2 et 3.3.1.3).

Au sein du Centre de Services, l'assistance de proximité assure la gestion des incidents nécessitant une intervention sur site et réalise les opérations matérielles (déplacements, remplacements d'équipements informatiques, préparations de salles de réunions, etc.). L'assistance de proximité est uniquement assurée sur les sites de l'Arboreal et de Libourne.

Le Centre de Services s'appuie, outre son expertise, sur les procédures de gestion mises en place par les équipes de niveau 2 et 3 de FranceAgriMer au sein d'une base de connaissances, afin de répondre aux demandes d'assistance. Le Centre de Services a également en charge l'actualisation des procédures de cette base de connaissances en partenariat avec les équipes de niveau 2 et 3.

FranceAgriMer dispose d'une base de connaissance historique de types fichiers et de type Microsoft Sharepoint mais également d'un service Confluence. La transition de l'une à l'autre est en cours et se fait en fonction des opportunités.

Les demandes d'assistance dont la gestion/résolution est hors du périmètre de gestion du Centre de Services sont relayées par le Centre de Services aux équipes de Niveau 2 et 3 concernées.

Le responsable du pôle Services aux utilisateurs de FranceAgriMer est l'interlocuteur privilégié du Centre de Services. Il veille à la bonne exécution des prestations assurées par le Centre de Services.

A ce titre, il effectue des points réguliers avec le Responsable sur site du Centre de Services, qui est le garant opérationnel de la bonne exécution des prestations objet du présent accord-cadre.

3.3.8.2 Prestation spécifique d'assistance accès réseau uniquement

Cette prestation est spécifiquement fournie aux agents des établissements - autres que FranceAgriMer - présents sur le site de l'Arboreal ne souscrivant pas à la prestation d'assistance complète préalablement présentée au paragraphe 3.3.1.2.

Les principes et le circuit sont identiques à ceux détaillés au paragraphe 3.3.6.1, à ceci près que le périmètre est restreint à une assistance à l'accès réseau sur le site de l'Arboreal.

L'assistance de proximité se limite aux interventions sur les équipements terminaux de l'infrastructure réseau (câblage reliant ceux-ci aux nourrices présentes dans les bureaux).

L'interlocuteur privilégié de l'équipe d'assistance est le Niveau 2 du pôle Réseau, voix & données à qui elle escalade les demandes de brassage et de rattachement à un VLAN ainsi que les demandes d'assistance de niveau 2, conformément aux procédures de gestion mises en place par FranceAgriMer.

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		12 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

3.4 LES STATISTIQUES

Le Centre de Services a reçu :

- 8091 demandes d'assistance pour l'année 2023 dont 95,70 % résolus à distance,
- 9125 demandes d'assistance pour l'année 2024 dont 93,50 % résolus à distance,
- 10133 demandes d'assistance pour l'année 2025 dont 90,20 % résolus à distance.

Le nombre moyen de demandes reçues est d'environ 32 par jour en 2023, 36 en 2024 et 40 en 2025.

Le Pouvoir Adjudicateur a pour objectif que le ratio des tickets traités soit de 80/20.
A savoir que 80% des tickets sont traités intégralement par les équipes du titulaire du présent accord-cadre (ce ratio ne tient compte que des tickets pouvant être traités par le titulaire) et 20% des tickets ont été transmis au niveau 2.
En 2023, 22,39 % des tickets ont été transmis au niveau 2.
En 2024, 23,15 % des tickets ont été transmis au niveau 2.
En 2025, 18,45 % des tickets ont été transmis au niveau 2.

Parmi ces demandes d'assistance, on dénombre les interventions suivantes sur les trois dernières années :

	2023	2024	2025
Déploiements	476	414	396
Installationsde logiciel	239	222	186
Préparation salles	269	326	384
Déménagements	162	168	172

Des statistiques détaillées sont fournies en annexe 4 du présent CCTP.

3.5 LA SECURITE

En matière de sécurité des systèmes d'information, FranceAgriMer est sous une contrainte réglementaire.

L'établissement est certifié ISO 27001, certification obtenue en 2017 et confirmée jusqu'à aujourd'hui. Cette certification est requise pour le maintien par FranceAgriMer de son agrément d'organisme payeur sur le périmètre des aides (Fonds européen agricole de garantie).

Le Responsable de la Sécurité des Système d'Information (RSSI) de l'établissement est en charge de la mise en œuvre de la Politique SSI de l'établissement.

	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		13 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

4.1 DESCRIPTION GENERALE

Le présent marché public est conclu sous la forme d'un accord-cadre à bons de commandes qui s'exécute sur bons de commande émis par le Pouvoir Adjudicateur en fonction de ses besoins ci-après listés.

La présentation détaillée des prestations attendues figure quant à elle au chapitre 4.2 du présent document.

Prestations forfaitaires P1 et P2 d'assistance informatique aux utilisateurs (Centre de Services)

Le service global d'assistance se décompose en une prestation P1 de téléassistance et une prestation P2 d'assistance de proximité.

Ces deux prestations, sont effectuées au bénéfice des agents de FranceAgriMer et des organismes implantés sur le site ayant souscrit à l'offre complète du Centre de Services proposée par FranceAgriMer.

La prestation P2 est obligatoirement réalisée sur le site de l'Arboreal à Montreuil.

La prestation P1 peut bénéficier d'aménagements pour être réalisée en télétravail par les intervenants. Une présence minimum sur site pour les autres prestations sera définie en accord avec le représentant du Pouvoir Adjudicateur et pourra à tout moment être révisée par celui-ci. Cette permanence minimum sur le site Arboreal est aujourd'hui d'un ou deux personnels en fonction des jours de semaine à forte ou faible activité. Cet aménagement pourra n'être ouvert par le Pouvoir Adjudicateur qu'après un certain nombre de mois de prestation, à sa discrétion, le temps que la prestation se mette pleinement en place (et notamment pendant toute la phase de réversibilité du marché précédent).

Prestation P1 - Téléassistance :

Elle consiste à fournir une téléassistance, assurant dans l'environnement décrit au paragraphe 3.3 principalement les fonctions suivantes :

- La prise en charge des demandes d'assistance ;
- Le traitement des demandes d'assistance incluses dans le périmètre de la prestation ;
- La transmission des demandes d'assistance hors périmètre aux équipes concernées du Pouvoir Adjudicateur ou du prestataire de services (escalade niveau 2 et 3) ;
- Le suivi de l'ensemble des demandes d'assistance jusqu'à leur résolution,

	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		14 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- Le maintien et l'actualisation des procédures de gestion associées au sein d'une base de connaissances ;

Prestation P2 - Assistance de proximité :

Elle consiste à fournir une assistance de proximité, assurant dans l'environnement décrit au paragraphe 3.3 principalement les fonctions suivantes :

- Le traitement des demandes d'assistance nécessitant une intervention sur site ;
- Le support des matériels de mobilités : téléphonies mobiles, smartphones, tablettes, ... ;
- L'installation de postes, de logiciels, de périphériques dans le cadre de résolution d'incident et/ou de dépannage d'urgence ;
- Le déploiement des nouveaux logiciels, configurations et postes liés à des opérations de renouvellement/changement ;
- La rédaction et la maintenance d'un référentiel des logiciels et des configurations, masters compris, utilisés (créations, mises à jour...) ;
- La réalisation de demandes de services, dont :
 - o les déménagements et déploiements de postes, en liaison avec le pôle Réseau, voix & données de FranceAgriMer ;
 - o la préparation des salles de formation et de réunions ;
 - o la préparation des salles de vidéo et d'audio conférences ;
 - o le traitement des demandes d'accès WIFI ;
- La gestion des masters des postes de travail sous SCCM 2019 ;
- La gestion et la maintenance du dispositif d'impression (photocopieurs et imprimantes ; cf. annexe 7 administrations des copieurs Toshiba) ;
- La gestion du parc de postes utilisateurs et la tenue de l'inventaire matériel.

Prestation forfaitaire P3 d'assistance accès réseau uniquement

La prestation forfaitaire P3 est prévue uniquement pour le cas des agents des établissements présents à Montreuil, autres que FranceAgriMer, dont les Etablissements ne souscrivent pas aux prestations P1 et P2 d'assistance complète, mais qui bénéficient de l'infrastructure réseau de FranceAgriMer.

Cette prestation P3 permet dans ce cas de figure de fournir une assistance minimale sur les accès réseaux uniquement, pour les aspects de raccordement et de bon fonctionnement.

Cette prestation P3, **exclusivement réalisée sur le site de l'Arboreal, comprend deux sous-parties :**

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		15 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- P3 – sous-partie téléassistance :

Elle consiste à fournir une téléassistance, assurant dans l'environnement décrit au paragraphe 3.3 et limité à l'accès réseau et téléphonie fixe, principalement les fonctions suivantes :

- o La prise en charge des demandes d'assistance ;
- o Le traitement des demandes d'assistance incluses dans le périmètre de la prestation ;
- o La transmission des demandes d'assistance hors périmètre aux équipes concernées du Pouvoir Adjudicateur ou du prestataire de services (escalade niveau 2 et 3) ;
- o Le suivi de l'ensemble des demandes d'assistance jusqu'à leur résolution,
- o Le maintien et l'actualisation des procédures de gestion associées au sein d'une base de connaissances ;

- P3 – sous partie assistance de proximité :

Elle consiste à fournir une assistance de proximité, assurant dans l'environnement décrit au paragraphe 3.3 principalement les fonctions suivantes :

- o Le traitement des demandes d'assistance nécessitant une intervention sur site ;
- o La réalisation de demandes de service concernant les accès réseaux (connexions salles de réunion, accès wifi).

NOTA : Les Etablissements qui souscrivent aux prestations forfaitaires P1 et P2, bénéficient déjà à ce titre de l'assistance (téléassistance et assistance de proximité) sur le périmètre du raccordement et du fonctionnement des accès réseaux et téléphonie, et n'ont donc pas à souscrire à la prestation forfaitaire P3.

Prestation d'initialisation

Cette prestation se déroule en début de marché. Le Titulaire du présent accord-cadre effectue la transition avec le prestataire précédemment en place sur une période d'un mois, effectuée au plus tard un mois avant l'échéance du précédent marché, qui est le 31 décembre 2026.

L'objectif visé est de permettre au nouveau Titulaire de prendre connaissance du contexte et de débiter ses prestations dans les meilleures conditions possibles.

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 16 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

Prestations complémentaires

Ces prestations complémentaires sont destinées à répondre à des besoins ponctuels du Pouvoir Adjudicateur, non couverts quantitativement ou qualitativement par les prestations forfaitaires :

- Déploiement d'un poste de travail (par tranches de 10, 20 ou 50) ;
- Déménagement d'un poste de travail (par tranches de 10, 20 ou 50) ;
- Installation d'application métiers ou de logiciel applicatif sur un poste (par tranches de 10, 20 ou 50) ;
- Installation d'une nouvelle version de logiciel bureautique sur un poste (par tranches de 10, 20 ou 50) ;
- Astreinte : extension des plages horaires sur site pour le Centre de Services ;
- Réalisation d'une procédure d'assistance informatique complémentaire (par tranches de 5) ;
- Assistance de proximité événementielle ;
- Téléassistance événementielle ;
- Gestion d'un parc de téléphonie mobile ;
- Prestation d'assistance téléphonique pour les tiers (complément à la prestation P3)
- Assistance de proximité sur le site de Libourne
- Prestation d'intervention d'assistance sur site distant (cf. paragraphe 4.2.5.9).

4.2 CONTENU DETAILLE DES PRESTATIONS

4.2.1 Prestation forfaitaire P1 - Téléassistance

4.2.1.1 Définition

Cette prestation P1 consiste à fournir, pour le nombre d'utilisateurs commandé, un centre de téléassistance informatique sur site, interface centrale de l'ensemble des demandes d'assistance utilisateurs, devant assurer les fonctions suivantes :

- La prise en charge des demandes d'assistance ;
- L'enregistrement des demandes dans le logiciel de suivi, ainsi que l'actualisation systématique des informations de traitement associées ;
- La réalisation d'un diagnostic et/ou d'une qualification de la demande d'assistance ;

	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		17 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- La résolution des dysfonctionnements à distance, lorsque ceux-ci font l'objet d'un référencement dans la base de connaissances ou correspondent à des dysfonctionnements pouvant être pris en charge directement par le centre de téléassistance ;
- La transmission des demandes dont la résolution est hors périmètre du Centre de Services vers les équipes de niveau 2 et 3 du Pouvoir Adjudicateur ;
- Le suivi des délais de traitement et de résolution et les relances nécessaires auprès des intervenants des équipes de niveau 2 et 3 ;
- L'assistance à l'utilisation de logiciels bureautiques courants et du poste téléphonique ;
- L'information du demandeur sur le traitement de sa demande (relance, résolution) ;
- Le maintien et l'actualisation des procédures de gestion fournis par le Pouvoir Adjudicateur au sein de la base de connaissances ;
- La fourniture des indicateurs et tableaux de bord qualitatifs et quantitatifs définis dans le cadre du présent accord-cadre ;
- Toute autre opération faisant partie d'un processus de gestion de demandes d'assistance selon les règles de l'art.

Cette prestation P1 peut être commandée pour les populations d'utilisateurs décrites au paragraphe 3.3.1 et s'applique à l'environnement informatique matériel et logiciel décrit aux paragraphes 3.3.2 et 3.3.3.

La prestation P1 de téléassistance est réalisée à l'aide des outils et dispositifs mentionnés au paragraphe 3.3.4.

Avec la généralisation du télétravail au sein de FranceAgriMer, la prestation P1 représente un volume important des interventions. Cette prestation peut bénéficier d'aménagements pour être réalisée en partie en télétravail par les intervenants. Les modalités de mise en œuvre devront être validées par le représentant du Pouvoir Adjudicateur (cf. paragraphe 4.1).

Le contenu de la prestation P1 est détaillé dans les paragraphes suivants (4.2.1.2 à 4.2.1.7).

4.2.1.2 Périmètre des demandes d'assistance

Cas général

Les demandes d'assistance peuvent concerner une demande d'information, de support, de changement, de mise à disposition, de réservation, ou de correction d'un dysfonctionnement d'une ressource informatique utilisée par le demandeur dans le cadre de son activité professionnelle :

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		18 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- Matériel informatique utilisateur (station de travail, ordinateurs portables, smartphones et périphériques associés) ;
- Imprimantes, copieurs et matériels d'impression ;
- Téléphonie (fixe et Smartphones), ainsi que dispositifs de mobilités associés (tablettes) ;
- Logiciels du socle bureautique (système d'exploitation, suite bureautique, navigateurs internet) ;
- Logiciels commerciaux (ERP, comptabilité, RH..., documentation, PAO, statistiques...) ;
- Applications informatiques métiers développées par FranceAgriMer ;
- Infrastructures réseaux et de communications (internet, lignes spécialisés, modem, dispositifs spécialisés, wifi) ;
- Accès à des applications ou services informatiques de partenaires tiers ;
- Moyens informatiques mutualisés (portables, salles de réunions, salles de formation, dispositifs de vidéo-projection, d'audio et de vidéo conférences) ;
- Gestion des différents systèmes d'authentification forte.

Cas particulier Agents FranceAgriMer en DRAAF

Le périmètre du support à fournir aux agents FranceAgriMer localisés en DRAAF (Direction Régionale de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt) est restreint au support des ressources informatiques spécifiques de FranceAgriMer : applications métiers, logiciels commerciaux FranceAgriMer et messagerie FranceAgriMer.

Le support matériel et logiciel bureautique (poste de travail, OS, suite bureautique et logiciels standards associés) est assuré directement par les équipes informatiques des DRAAF.

Support des applications informatiques métiers

Dans le cas spécifique des applications informatiques métiers, le Centre de Services assure un support uniquement pour l'installation, le fonctionnement technique (vérification du paramétrage technique de l'application), signalement d'incident, et éventuellement la gestion de comptes (création, réinitialisation). Le support fonctionnel et la gestion des dysfonctionnements propres aux logiciels sont assurés par les équipes de développement informatique de FranceAgriMer.

Support des logiciels commerciaux et des logiciels du socle bureautique

Dans le cas spécifique des logiciels commerciaux et des logiciels du socle bureautique, le Centre de Services assure un support pour l'installation, le paramétrage technique, ainsi qu'une assistance au fonctionnement du logiciel considéré. Il est attendu pour ce dernier point un niveau d'assistance correspondant à l'état de l'art en matière d'assistance informatique, compte tenu de la notoriété et du taux d'utilisation du logiciel considéré.

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		19 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

4.2.1.3 Périmètre de résolution des dysfonctionnements

Le Centre de Services a en charge la résolution des dysfonctionnements correspondant à :

- Un problème de fonctionnement matériel survenant sur le poste de travail ou les équipements périphériques du demandeur ;
- Un problème de fonctionnement logiciel survenant sur le système d'exploitation, les logiciels bureautiques, ou des logiciels faisant partie de la configuration standard des postes de travail (cf. annexe 2 au présent document) ;
- Tout problème de fonctionnement pour lequel une procédure de traitement/résolution existe au sein de la base de connaissances (cf. paragraphe 4.2.1.7).

Sont exclus du périmètre (hors les cas de dysfonctionnement dont la résolution est encadrée par une procédure) :

- Les dysfonctionnements causés par des logiciels non validés, ou sortant du périmètre des configurations standard ;
- Les dysfonctionnements de logiciels commerciaux dus à des bugs internes à ces logiciels et non à des problèmes techniques de paramétrage ;
- Les dysfonctionnements du poste de travail trouvant leur origine dans un dysfonctionnement d'un élément tiers (serveur, réseaux) ;
- Les dysfonctionnements des applications métiers de FranceAgriMer dus à des bugs internes à ces applications et non à des problèmes de paramétrage.

Il est cependant attendu de la part du Titulaire dans tous les cas d'exclusions ci-dessus mentionnées la transmission de la demande d'assistance aux équipes de niveaux 2 et 3.

Dans le cas spécifique de dysfonctionnements de logiciels commerciaux, le Pouvoir Adjudicateur pourra éventuellement, lorsque le cas sera pertinent, demander au Titulaire de contacter directement le service de support tiers afin d'y enregistrer l'incident et d'en assurer le suivi en son nom.

Le Pouvoir Adjudicateur fournira au Titulaire dans chaque cas de figure les coordonnées des équipes ou services concernés.

4.2.1.4 Processus de prise en charge et de qualification des demandes d'assistance

Le Centre de Services reçoit l'ensemble des demandes d'assistance du périmètre d'utilisateurs commandé selon deux modalités :

- Via création directe par l'utilisateur d'un ticket dans le logiciel de suivi ;
- Via appel téléphonique d'un numéro unique d'assistance centralisé.

Le centre de téléassistance doit systématiquement enregistrer toute demande d'assistance qui lui est soumise dans le logiciel de suivi utilisé.

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 20 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

L'enregistrement doit comprendre obligatoirement les informations nécessaires à un traitement efficace de la demande d'assistance :

- Identification complète du demandeur ;
- Description du problème ;
- Classification de la demande (problème matériel, problème logiciel, compte verrouillé ...) ;
- Résultats des tests de diagnostics réalisés.

La qualification du problème est réalisée sur la base de questionnaires/procédures élaborés en concertation par le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur.

Le centre de téléassistance procède, le cas échéant, au rappel du demandeur pour compléter les informations nécessaires au bon traitement de la demande (cas notamment des tickets créés directement par l'utilisateur).

La qualification de la demande comprend également la détermination du niveau de priorité de la demande selon la grille de classification suivante :

- L'utilisateur impacté : groupe d'utilisateurs, utilisateur VIP ou utilisateur normal ;
- Le niveau d'urgence de l'appel :
 - o bloquant : incident empêchant totalement l'utilisateur de travailler
 - o urgent : incident empêchant l'utilisateur d'effectuer une partie de son travail
 - o courant : le dysfonctionnement occasionne une gêne chez l'utilisateur qui peut néanmoins toujours travailler

La combinaison de ces deux facteurs permet de déterminer la priorité échelonnée de 1 à 5 de l'appel selon la grille suivante :

	Bloquant	Urgent	Courant
Groupe	1	2	3
VIP	2	3	4
Normal	3	4	5

4.2.1.5 Processus de traitement et résolution des dysfonctionnements

Le Centre de Services prend en charge les incidents en fonction de la priorité de ceux-ci, en établit un diagnostic précis, élabore une solution et la met en œuvre.

Le Centre de Services assure également au titre de ce processus le signalement des problèmes qu'il détecte aux équipes informatiques du Pouvoir Adjudicateur ainsi qu'une mission de conseil sur les actions à mener pour les résoudre.

Le Centre de Services peut s'appuyer pour réaliser ces tâches sur la base de connaissances qu'il a en charge d'enrichir et de maintenir (cf. paragraphe 4.2.1.7).

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 21 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

L'étape de diagnostic détermine la suite à donner :

- Résolution de l'incident à distance, par téléphone ou par prise de main à distance. Cette méthode de résolution est à privilégier, la proportion d'incidents résolus à distance étant un indicateur important de la qualité du service rendu ;
- Résolution de l'incident par une intervention sur place s'il n'est pas possible de procéder à une résolution à distance ;
- Transmission de l'incident au support de niveau 2 ou 3, si l'incident n'est pas de la compétence du Centre de Services. Quel que soit le mode de résolution de l'incident, le Centre de Services doit cependant assurer le tracé de l'incident dans le logiciel de suivi (saisie des symptômes, des éléments de diagnostic et de la solution apportée).

Comme indiqué au paragraphe 3.4, 22,5 % des appels sont actuellement transmis au niveau 2. Le Pouvoir Adjudicateur a pour objectif de réduire ce pourcentage à 20 % (80% des tickets étant donc à terme traités intégralement par les équipes du Titulaire).

4.2.1.6 Processus de gestion et de suivi qualité des demandes d'assistance

A chaque étape de son intervention, l'intervenant en charge du ticket renseigne celui-ci via l'outil de suivi. Il qualifie l'incident et la solution mise en œuvre, et complète la base de connaissances si nécessaire. Une fois l'incident résolu et après s'en être assuré auprès de l'utilisateur, il clôture le ticket correspondant.

Le Centre de Services doit être en permanence en mesure de renseigner le demandeur sur l'avancement de son dossier. Le Centre de Services relance les équipes en charge de l'incident (comprenant les niveaux 2 et 3) pour tout retard dans la prise en charge et/ou la résolution de la demande, et prend l'initiative de renseigner l'utilisateur en cas de délai important dans le traitement de l'incident. Le Centre de Services se charge de la clôture administrative de l'incident, qui intervient dans un délai de 48 heures maximum après la clôture technique de l'incident.

Dans le cadre d'une démarche qualité, une enquête de satisfaction est menée auprès de l'utilisateur après l'intervention réalisée.

L'activité du Centre de Services donne lieu au suivi et à la fourniture d'indicateurs mensuels et annuels de qualité et performance.

4.2.1.7 Processus de maintien et d'enrichissement de la base de connaissances

Le Titulaire est responsable du maintien en conditions opérationnelles de la base de connaissance (référentiels et procédures) fournie par le Pouvoir Adjudicateur au démarrage des prestations.

Cette base de connaissances regroupe l'ensemble des procédures utilisées par le Centre de Services pour la réalisation de ses interventions.

Cette base de connaissances sert notamment pour la gestion des procédures suivantes :

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 22 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

- Procédures installation/configuration de stations de travail ;
- Procédures d'installation/paramétrage logiciels du socle bureautique ;
- Procédures d'installation/paramétrage d'applications métiers FranceAgriMer ;
- Procédures de création/modification de droits/comptes de messagerie ;
- Procédures de gestion des dysfonctionnements courants ;
- Procédures/questionnaires permettant la qualification des problèmes.

Le Titulaire a en charge le maintien et l'enrichissement de cette base de connaissances. Ceci comprend si nécessaire la formalisation en moyenne de quatre nouvelles procédures par mois, les informations nécessaires à leur création non en possession du Titulaire étant fournies par le Pouvoir Adjudicateur.

4.2.2 Prestation forfaitaire P2 - Assistance de proximité

4.2.2.1 Périmètre de la prestation forfaitaire P2

La prestation P2 réalisée exclusivement sur le site de l'Arboreal (Montreuil), (cf. paragraphe 4.1), comprend pour le nombre d'utilisateurs commandé :

- la gestion de l'assistance de proximité telle que définie ci-après aux paragraphes 4.2.2.2 à 4.2.2.5.
- la réalisation des demandes de services décrites au paragraphe 4.2.2.55, dont l'installation et le déploiement du parc matériel et logiciel, pour les quantités forfaitaires indiquées ci-dessous, qui sont exprimées en pourcentage du nombre suivant le nombre supérieur de la tranche d'utilisateurs de la prestation P2 commandée :

- 3,75% déploiements par mois ou opération de durée et complexité comparable (changement d'unité centrale/de système d'exploitation),
- 5% installations de logiciel par mois (métiers/applicatif/logiciel bureautique),
- 5% préparations de salle par mois,
- 3,75% déménagements par mois.

A titre d'exemple, les quantités forfaitaires suivantes une prestation P2 commandée sur la tranche 600-699 utilisateurs seraient :

- $3,75\% * 699 = 26$ déploiements par mois,
- $5\% * 699 = 35$ installations de logiciels par mois,
- $5\% * 699 = 35$ préparations de salle par mois,
- $3,75\% * 699 = 26$ déménagements par mois.

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		23 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

Les réalisations dépassant les quantités forfaitaires ainsi calculées font l'objet de commandes au titre des prestations complémentaires, ou sont directement assurées en interne par les équipes informatiques de FranceAgriMer. Des décomptes mensuels sont établis.

Les trois sites distants de FranceAgriMer (Libourne, Volx et La Rochelle) ne sont pas au périmètre de la prestation P2. Cependant les postes / matériels de ces trois sites peuvent bénéficier des préparations matérielles et logicielles prévues au titre de la prestation P2 globalement commandée pour le site de l'Arboreal, bien entendu dans la limite des quantités forfaitaires commandées. Dans ce cas de figure, l'acheminement des matériels sur le site de l'Arboreal est pris en charge par FranceAgriMer.

4.2.2.2 Cas général de la prestation forfaitaire P2

La fourniture de la prestation P2 d'assistance de proximité permet de couvrir pour le nombre d'utilisateurs commandé par le Pouvoir Adjudicateur :

- Le traitement sur site des dysfonctionnements logiciels et matériels n'ayant pu être résolu par téléassistance ;
- Le remplacement de logiciels et matériels dans le cadre de résolution d'incidents et de dépannage ;
- Le support des matériels de mobilités : téléphonies mobiles (smartphones, tablettes, ...) ;
- La gestion et la maintenance du dispositif d'impression (photocopieurs et imprimantes – pour les photocopieurs qui sont en location c'est en partenariat avec le constructeur) ;
- Gestion des différents systèmes d'authentification forte (installation et configuration)
- L'installation et le déploiement de nouveaux logiciels et matériels (stations PC, portables et périphériques) dans le cadre d'opérations de renouvellement. Ceci incluant également :
 - o Le maintien et l'enrichissement du référentiel des logiciels en exploitation au sein de la base de connaissances ;
 - o La création et le maintien de masters correspondant au référentiel logiciels pour chaque type de poste de travail déployé par FranceAgriMer ;
 - o Les tests et qualification des nouvelles versions de logiciels avant déploiement (uniquement logiciels bureautiques et systèmes d'exploitation, les logiciels commerciaux ne sont pas concernés) ;
 - o La réalisation des procédures d'installation des logiciels et matériels standard (patches, nouvelles versions, mises à jour, etc.).
- La réalisation de demandes de services (validées par les responsables opérationnels désignés par le Pouvoir Adjudicateur) :

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 24 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

- o Les déploiements et déménagements de postes de travail en relation avec le pôle Réseau, voix & données de FranceAgriMer ;
 - o Les changements d'unité centrale ou du système d'exploitation sur un poste de travail ;
 - o L'installation de logiciels bureautiques, d'applications métiers ou de logiciels applicatifs (premières installations ou nouvelles versions) sur un poste de travail ;
 - o La préparation informatique des salles de formation, de réunions, d'audio et de vidéoconférences ;
 - o Le traitement des demandes d'accès WIFI ;
 - o La gestion du parc de postes utilisateurs et la tenue de l'inventaire matériel.
- La fourniture des indicateurs et tableaux de bord qualitatifs et quantitatifs définis au présent accord-cadre.

Le Pouvoir Adjudicateur prend en charge la fourniture de l'ensemble des équipements matériels ou logiciels nécessaires aux opérations de remplacement et de renouvellement, ainsi que la fourniture des contrats de garantie/support pouvant être éventuellement mobilisés par le Titulaire pour résoudre les dysfonctionnements constatés.

Le contenu de la prestation attendue est précisé ci-dessous (cf. paragraphes 4.2.2.3 à 4.2.2.5).

4.2.2.3 Processus de prise en charge des dysfonctionnements

Les intervenants du Centre de Services assurent la prise en charge et la résolution des incidents/dysfonctionnements qui requiert une intervention directe sur la station de travail du demandeur.

Il est attendu du Titulaire le respect des engagements et des modalités de réalisation définis aux paragraphes 4.2.1.3, 4.2.1.4, 4.2.1.5, 4.2.1.6 et 4.2.1.7.

4.2.2.4 Processus de préparation et d'exécution des changements du parc informatique bureautique

Le Centre de Services au titre de l'assistance de proximité a en charge la préparation, l'exécution et le suivi des changements du parc informatique bureautique.

Cette prestation comprend :

- L'installation et le déploiement de nouveaux matériels (stations et périphériques) dans le cadre d'une opération de renouvellement ;
- L'installation et le déploiement de nouveaux logiciels (logiciels bureautiques et systèmes d'exploitation, logiciels commerciaux ou applications métiers) ;

	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		25 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- Le maintien et l'enrichissement du référentiel des logiciels en exploitation au sein de la base de connaissances ;
- La création et le maintien de masters correspondant au référentiel logiciels pour chaque type de poste de travail ;
- Les tests et qualification des nouvelles versions de logiciels avant déploiement (uniquement logiciels bureautiques et systèmes d'exploitation, les logiciels commerciaux ou applications métiers ne sont pas concernés) ;
- La conception des procédures d'installation des logiciels et matériels standards (nouvelles versions, mises à jour, etc.).

4.2.2.5 Gestion des demandes de services

Le centre de Services au titre de l'assistance de proximité doit également prendre en charge les demandes suivantes :

- Déploiement d'un poste de travail ;
- Déménagement d'un poste informatique ;
- Installation d'application métiers ou de logiciel applicatif sur un poste (première installation ou nouvelle version) ;
- Installation d'une nouvelle version de logiciel bureautique sur un poste ;
- Fourniture d'un accès WIFI ;

Les demandes importantes (à partir de 10 postes), hors définition quantitative du forfait (cf. paragraphe 4.2.2.1), pouvant nécessiter un renfort ponctuel, feront l'objet d'une commande spécifique auprès du Titulaire. De telles opérations seront menées comme un projet à part entière, **avec une équipe dédiée et un planning spécifique**.

- Préparation informatique des salles de formation ;
- Préparation informatique des salles de réunion (y compris audio et vidéoconférences).

Les services attendus sont détaillés dans les paragraphes suivants (4.2.2.5.1 à 4.2.2.5.6).

4.2.2.5.1 Déploiement d'un poste de travail

Cette intervention matérielle et logicielle a pour but la mise en service initiale d'un poste de travail. Elle comprend :

- l'audit du poste à remplacer dans le cas d'un remplacement (logiciels installés, périphériques connectés, accès aux bases de données externes, données de l'utilisateur, etc.), la sauvegarde de la configuration ainsi analysée, la déconnexion et le démontage des périphériques à réinstaller,
- l'installation de l'unité centrale complétée des périphériques idoines (dont éventuellement le téléphone),
- l'installation des logiciels et connexion des périphériques,

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		26 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- la restauration des données et des configurations dans le cas d'un remplacement,
- les tests de bon fonctionnement et la vérification du paramétrage (personnalisation réseaux, antivirus et messagerie inclus).

4.2.2.5.2 Déménagement d'un poste informatique

Cette intervention a pour but le déplacement d'un poste de travail (ordinateur, poste téléphonique et périphériques) d'un bureau du site de l'Arboreal à un autre. Elle comprend :

- la déconnexion des équipements,
- le déplacement des équipements,
- la reconnexion des équipements,
- le suivi des interventions de l'équipe technique de gestion du réseau,
- la reconfiguration du poste de travail pour le nouvel environnement (principalement installation d'imprimantes).

Les déménagements des postes informatiques et des téléphones sont effectués en relation avec le pôle Réseau, voix & données de FranceAgriMer : le Centre de Services doit effectuer une demande de rattachement à un VLAN au pôle Réseau, voix & données.

4.2.2.5.3 Installation d'application métiers ou de logiciel applicatif sur un poste

Cette prestation concerne l'installation d'application métiers ou de logiciel applicatif sur un poste de travail (installation initiale ou mise à jour). Le Titulaire met en œuvre, sur un poste de travail déjà en service, une procédure de déploiement fournie par le Pouvoir Adjudicateur ou établie par le Titulaire.

4.2.2.5.4 Installation d'une nouvelle version de logiciel bureautique sur un poste

Il s'agit d'effectuer l'installation ou la réinstallation de logiciel bureautique sur un poste de travail. Généralement demandée pour un changement de version ou pour la mise au standard de tous les postes d'un service, cette intervention comprend :

- si nécessaire, la désinstallation des logiciels bureautiques existants, voire la "sauvegarde" des documents bureautiques existants,
- l'installation de la nouvelle version,
- le paramétrage,
- les tests des logiciels installés et l'accès aux documents bureautiques existants.

4.2.2.5.5 Préparation informatique des salles de réunion

Cette opération consiste en l'exécution d'une ou plusieurs des tâches suivantes :

- branchement d'un vidéoprojecteur,

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		27 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- vérification du bon fonctionnement de l’audio ou de la vidéoconférence,
- installation d’un PC portable,
- installation d’une application particulière,
- le cas échéant, demande de VLAN adressée au niveau 2 réseaux du Pouvoir Adjudicateur.

Les demandes de préparation sont faites au centre de téléassistance au minimum une **demi-journée à l’avance**.

Une préparation de salle de réunion est considérée comme valide lorsque la salle est préparée conformément à la demande et opérationnelle à l’heure de début de la réunion.

4.2.2.5.6 Traitement des demandes d’accès WIFI

Cette opération consiste à traiter les demandes d’accès WIFI des utilisateurs. Le Centre de Services doit effectuer la demande au pôle Réseau, Voix et Données de FranceAgriMer et fournira les informations de connexion au demandeur.

4.2.2.6 Gestion du parc de postes utilisateurs et la tenue de l’inventaire matériel

Cette charge inclut la :

- Gestion de l’inventaire matériel :
 - o saisie des matériels informatiques, des données utilisateurs et des données des commandes associées ;
 - o tenue à jour de l’inventaire du parc informatique.
- Gestion et suivi du matériel informatique :
 - o réception, enregistrement et rangement dans la salle de stockage ;
 - o suivi de l’état du stock ;
 - o gestion des matériels en panne ;
 - o suivi des garanties ;
 - o gestion du matériel obsolète ;
 - o gestion et reconditionnement des matériels recyclés pour les dons ;
 - o effacement des disques durs mis au rebus.
- Gestion des salles de stockage informatiques :
 - o réception et rangement du matériel informatique.

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		28 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

L'inventaire est aujourd'hui tenu sous forme d'un fichier Excel. L'utilisation d'un logiciel spécialisé dans la gestion des actifs informatiques, pourrait être envisagé en cours de marché. En cas de changement de logiciel, la mise en place, le paramétrage et la migration de données vers le nouveau logiciel seront assurés par les équipes internes de FranceAgriMer. Le titulaire devra s'adapter à l'utilisation du nouveau logiciel au titre des prestations d'assistance en cours sans surcout.

L'inventaire contient près de 3500 entrées tous types confondus (postes fixes, ordinateurs portables, écrans, scanners, accessoires, en affectation, en stock, ou historique des décommissionnements, etc.).

Les différentes actions liées à cet inventaire sont procédurées dans le cadre de la démarche ISO27001 de l'établissement.

Une revue sur un périmètre partiel de cet inventaire, défini par le Pouvoir Adjudicateur, donnant lieu à un compte rendu, sera réalisée annuellement.

4.2.3 Prestation forfaitaire P3 d'assistance réseau uniquement

4.2.3.1 P3 Sous-partie Téléassistance

4.2.3.1.1 définition

La prestation P3 sous partie téléassistance peut être commandée pour les populations d'utilisateurs décrites au paragraphe 3.3.1.2.

Cette prestation consiste à fournir, pour le nombre d'utilisateurs commandé, un centre de téléassistance informatique sur site, interface centrale de l'ensemble des demandes d'assistance utilisateurs, devant assurer les fonctions suivantes :

- La prise en charge des demandes d'assistance ;
- L'enregistrement des demandes dans le logiciel de suivi, ainsi que l'actualisation systématique des informations de traitement associées ;
- La réalisation d'un diagnostic et/ou d'une qualification de la demande d'assistance ;
- La résolution des dysfonctionnements à distance, lorsque ceux-ci font l'objet d'un référencement dans la base de connaissances ou correspondent à des dysfonctionnements pouvant être pris en charge directement par le centre de téléassistance ;
- La transmission des demandes dont la résolution est hors périmètre du Centre de Services vers les équipes de niveau 2 et 3 du Pouvoir Adjudicateur ou des organismes tiers, en particulier les demandes de rattachement de VLAN à des prises réseau;
- Le suivi des délais de traitement et de résolution et les relances nécessaires auprès des intervenants des équipes de niveau 2 et 3 ;

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 29 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

- L'information du demandeur sur le traitement de sa demande (relance, résolution) ;
- Le maintien et l'actualisation des procédures de gestion fournis par le Pouvoir Adjudicateur au sein de la base de connaissances ;
- La fourniture des indicateurs et tableaux de bord qualitatifs et quantitatifs définis au présent accord-cadre ;
- Toute autre opération faisant partie d'un processus de gestion de demandes d'assistance restreint à l'accès réseau, selon les règles de l'art.

Les prestations P3 de téléassistance sont réalisées à l'aide des outils et dispositifs mentionnés au paragraphe 3.3.4.

Ces prestations sont précisées dans les paragraphes suivants (4.2.3.1.2 à 4.2.3.1.4).

4.2.3.1.2 périmètre des demandes d'assistance

Les demandes d'assistance peuvent concerner une demande d'information, de support, de changement, de mise à disposition ou de correction d'un dysfonctionnement liée aux ressources permettant l'accès réseau sur le site de l'Arborial :

- Infrastructures réseaux et de communications (internet, lignes spécialisés, modem, dispositifs spécialisés, wifi) ;

4.2.3.1.3 périmètre de résolution des dysfonctionnements

L'équipe d'assistance réseau a en charge la résolution des dysfonctionnements correspondant à :

- Tout problème lié à l'accès réseau pour lequel une procédure de traitement/résolution existe au sein de la base de connaissances (cf. paragraphe 4.2.1.7).

Sont exclus du périmètre les dysfonctionnements, hors les cas de dysfonctionnement dont la résolution est encadrée par une procédure, trouvant leur origine dans un dysfonctionnement d'un élément tiers (serveur, réseaux).

Il est cependant attendu de la part du Titulaire y compris pour les cas d'exclusions ci-dessus mentionnés la transmission de la demande d'assistance aux équipes de niveaux 2 et 3.

Le Pouvoir Adjudicateur fournira au Titulaire dans chaque cas de figure les coordonnées des équipes ou services concernés.

4.2.3.1.4 Processus de traitements des demandes

Il est attendu du Titulaire le respect des engagements et modalités de réalisations indiquées aux paragraphes 4.2.1.4 (prise en charge et qualification des demandes), 4.2.1.5 (traitements et résolution des dysfonctionnements), 4.2.1.6 (gestion et suivi qualité) et 4.2.1.7 (maintien et enrichissement base de connaissance).

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		30 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

4.2.3.2 P3 Sous-partie Assistance de proximité

Cette prestation comprend la fourniture d'une assistance de proximité assurant pour le nombre d'utilisateurs commandé :

- Le traitement sur site des dysfonctionnements n'ayant pu être résolu par téléassistance ;
- Le remplacement de matériels dans le cadre de résolution d'incidents et de dépannage ;
- L'installation et le déploiement de nouveaux matériels dans le cadre d'opérations de renouvellement ;
- Le relevé des numéros de prises réseau situées sur les nourrices de raccordements présentes dans les bureaux de l'immeuble Arborial ;
- La réalisation de demandes de services (validées par les responsables opérationnels désignés par le Pouvoir Adjudicateur) :
 - o La préparation réseau et téléphonie des salles de formation, de réunions, d'audio et de vidéoconférences ;
 - o Le traitement des demandes d'accès WIFI.
- La fourniture des indicateurs et tableaux de bord qualitatifs et quantitatifs définis au présent accord-cadre.

Cette prestation concerne exclusivement les populations utilisateurs du site de l'Arboreal (cf. 3.3.1.2), et s'applique à l'environnement informatique matériel et logiciel décrit aux paragraphes 3.3.2, 3.3.3 et potentiellement 3.3.7.

Les prestations d'assistance de proximité sont réalisées à l'aide des outils et dispositifs indiqués au paragraphe 3.3.4.

Ces prestations sont précisées dans les paragraphes suivants (4.2.3.3 à 4.2.3.4).

4.2.3.3 Processus de traitements des demandes

Les intervenants de l'équipe d'assistance réseau assurent la prise en charge et la résolution des incidents/dysfonctionnements qui requiert une intervention directe sur la station de travail du demandeur.

Il est attendu du Titulaire le respect des engagements et des modalités de réalisation définis aux paragraphes 4.2.1.3, 4.2.1.4, 4.2.1.5, 4.2.1.6 et 4.2.1.7.

4.2.3.4 Gestion des demandes de services

Le Centre de Services au titre de l'assistance de proximité doit également prendre en charge les demandes suivantes :

- Connexion réseau des salles de réunion et de formations ;
- Traitement des demandes d'accès WIFI

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 31 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

pour des quantités forfaitaires de 5% du nombre d'utilisateurs commandé, arrondi à la centaine supérieure.

A titre d'exemple pour la commande d'une tranche de 300-399.

- $5\% \times 400 = 20$ Connexion réseau des salles de réunion et de formations ;
- $5\% \times 400 = 20$ Traitement des demandes d'accès WIFI

Les services attendus sont détaillés dans les paragraphes suivants (4.2.3.4.1 et 4.2.3.4.2).

4.2.3.4.1 Connexion réseau des salles de réunion et formation

Cette opération consiste à :

- enregistrer la demande de VLAN
- transférer la demande au niveau 2 réseaux du Pouvoir Adjudicateur,
- confirmer la réalisation au demandeur, en s'assurant si besoin de la bonne mise en œuvre.

Les demandes de connexions sont faites au centre de téléassistance au minimum une **demi-journée à l'avance**.

4.2.3.4.2 Traitement des demandes d'accès WIFI

Cette opération consiste à traiter les demandes d'accès WIFI des utilisateurs. Le Centre de Services doit effectuer la demande au pôle Réseau, Voix et Données de FranceAgriMer et fournira les informations de connexion au demandeur.

4.2.4 Prestation d'initialisation

Une prestation d'initialisation est prévue par le Pouvoir Adjudicateur.

Dans le cadre de cette prestation, d'une durée d'un mois, le responsable sur site du Titulaire travaille à l'Arboreal avec des responsables et agents informatiques de FranceAgriMer pour prendre en compte l'ensemble des éléments contractuels et techniques qui permettront aux prestations forfaitaires d'être pleinement opérationnelles dès leur démarrage.

FranceAgriMer met à la disposition du responsable sur site la documentation existante et lui donne toutes les précisions utiles sur les aspects techniques et organisationnels de la prestation.

FranceAgriMer organise au minimum quatre réunions à l'Arboreal en présence des deux équipes d'assistance (équipe d'assistance antérieure précédente et nouvelle équipe mis en place par le présent accord-cadre), afin de permettre au nouveau responsable sur site de se procurer les informations nécessaires.

Le responsable sur site rencontre également les différents intervenants avec lesquels il sera amené à être en contact pour et durant l'exécution du présent accord-cadre.

	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 32 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

Le responsable sur site complète et éventuellement révisé lors de la prestation d'initialisation le PAQ (Plan d'Assurance Qualité) fourni par le Titulaire lors de son offre (cf. paragraphe 4.4.4).

Le PAQ ainsi mis à jour constitue le livrable de la prestation d'initialisation. Il doit être remis au Pouvoir Adjudicateur dans un délai de 20 jours ouvrés à compter de la fin de la prestation d'initialisation.

4.2.5 Prestations complémentaires

Les prestations définies ici doivent être mises en œuvre par le Titulaire de **manière complémentaire** aux prestations principales P1, P2, et P3. Il revient au Titulaire de déterminer et mettre en œuvre l'organisation et les ressources nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations commandées le cas échéant par FranceAgriMer.

4.2.5.1 Prestations complémentaires de déploiement, de déménagement, d'installation

Le Pouvoir Adjudicateur peut commander, de façon unitaire, les prestations suivantes destinées à répondre à des besoins ponctuels et non couverts quantitativement par la prestation forfaitaire d'assistance de proximité. Le prix de ces prestations est fixé par le Titulaire dans le bordereau de prix unitaires. Ces prestations peuvent être commandées par tranches à partir de 10 postes de travail (tranches de 10, 20 ou 50 postes) et permettent de couvrir :

- Le déploiement d'un poste de travail,
- Le déménagement d'un poste informatique,
- L'installation d'application métiers ou de logiciel applicatif sur un poste,
- L'installation d'une nouvelle version de logiciel bureautique sur un poste.

Le contenu détaillé de ces prestations est celui fourni au paragraphe 4.2.2 dans le cadre de la prestation forfaitaire P2.

Ces prestations font l'objet de comptes-rendus de réalisation et de fourniture d'indicateurs analogues à ceux fournis pour les prestations forfaitaires. Elles sont réalisées selon un planning établi conjointement par le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire. Le matériel et les logiciels nécessaires sont fournis par le Pouvoir Adjudicateur. En cas de besoin, un local spécifique est mis à la disposition du Titulaire par le Pouvoir Adjudicateur pour mener à bien les opérations.

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 33 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

4.2.5.2 Astreinte : Extension des plages horaires sur site

Le recours à une astreinte s'effectue sur commande du Pouvoir Adjudicateur. Elle a pour but de lui permettre de disposer ponctuellement du Centre de Services pour ce qui est de son activité d'assistance de proximité du lundi au vendredi de 19h00 à 21h00 ainsi que - par tranches de trois heures - les samedis, dimanches et jours fériés de 9h00 à 18h00.

Le nombre d'utilisateurs pendant ces périodes sera limité.

4.2.5.3 Réalisation de procédures d'assistance informatique complémentaire pour maintien et enrichissement de la base de connaissances

Le recours par le Pouvoir Adjudicateur à cette prestation complémentaire intervient lorsqu'il y a dépassement du forfait prévu au paragraphe 4.2.1.7 pour le processus de maintien et d'enrichissement de la base de connaissances. La prestation sera réalisée selon un planning établi conjointement par le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire.

Cette prestation peut être commandée par tranches de 5 procédures.

4.2.5.4 Assistance de proximité événementielle

Cette prestation, à durée déterminée (le nombre de jours et les horaires seront précisés dans la commande), sera utilisée pour des opérations ponctuelles nécessitant la présence d'un technicien pour traiter les dysfonctionnements informatiques pouvant survenir lors d'une démonstration d'un applicatif de FranceAgriMer sur un autre site que celui de l'Arboreal (salons agricoles, autres types de manifestation.). L'intervention est limitée à la région Parisienne. Elle sera commandée par demi-journée.

4.2.5.5 Téléassistance événementielle

Cette prestation exceptionnelle a pour objet la fourniture d'une prestation de centre de téléassistance pour assurer le support client lors de l'organisation par FranceAgriMer d'une opération événementielle (déploiement d'une nouvelle application informatique à destination du grand public ou des professionnels du monde agricole, campagne de promotion, etc.)

Le centre de téléassistance assurera une prise en charge des demandes de 09h00 à 19h00, 6j/7, en langue française, les appels pouvant provenir de France métropolitaine et des départements d'Outre-mer.

La prise en charge comprendra l'exécution d'une procédure d'assistance basique (de l'ordre de 10 questions maximum) ou la communication d'un message d'information, sur la base d'une documentation fournie par FranceAgriMer, ainsi qu'éventuellement l'enregistrement des informations nécessaires au rappel du demandeur (coordonnées et objet de la demande). Ces informations seront transmises à FranceAgriMer sous forme électronique.

Cette prestation sera commandée par tranches de 100 ou 500 appels.

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 34 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

4.2.5.6 Gestion d'un parc de téléphonie mobile (abonnements et matériels)

Cette prestation consiste à assurer le suivi et la gestion des lignes (abonnements) et matériels de téléphonie mobile de FranceAgriMer auprès de l'opérateur de téléphonie titulaire de l'accord-cadre dédié (marché de téléphonie mobile auprès d'un opérateur).

- Commandes et réceptions des téléphones ;
- Demandes d'ouvertures et de fermetures des lignes (abonnements) ;
- Paramétrage des lignes (international, numéros limités, etc.) ;
- Suivi des consommations et gestion des alertes sur dépassement des seuils ;
- Attribution et réintégration du téléphone et de la carte SIM ;
- Suivi de l'inventaire (matériel et abonnement) avec revue annuelle ;
- Relais des demandes auprès du support de l'opérateur.

Cette prestation, commandée sur une période annuelle, concerne le parc décrit au paragraphe 3.3.2.1.

4.2.5.7 Prestation d'assistance téléphonique pour les tiers

FranceAgriMer a changé de système de téléphonie fixe en 2025. Historiquement, les établissements conventionnés bénéficiant de la prestation P3 bénéficiaient également des infrastructures de téléphonie fixe de FranceAgriMer. Suite à ce changement, les établissements concernés doivent se positionner sur leur nouveau choix de téléphonie (retour à leur autonomie ou adossement à la nouvelle téléphonie de FranceAgriMer) courant 2026.

Dans l'attente de leur réponse, nous prévoyons cette prestation pour couvrir le besoin s'il se présentait. Le périmètre de cette prestation serait exclusivement sur les populations de la prestation P3, en complément de celle-ci.

Contenu de la prestation :

- Déploiement, déménagement ou changement de configuration d'un poste téléphonique
 - o changement de nom d'utilisateur du poste ;
 - o modification de la catégorie d'accès du poste (numéros locaux, nationaux, internationaux...) ;
 - o activation/désactivation de certaines fonctions du poste téléphonique (messagerie vocale, renvois d'appels...) ;
- Diagnostique et assistance sur un incident concernant le poste téléphonique ;

	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		35 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

L'équipe du Centre de Services aura en charge au titre de l'assistance téléphonie, soit de réaliser directement ces opérations si une procédure standard lui est fournie, soit d'enregistrer, d'escalader et de suivre la réalisation du ticket correspondant à la demande auprès du pôle Réseaux, Voix et Données de FranceAgriMer.

Cette prestation ne fait pas partie de la commande forfaitaire initiale, et serait commandée à l'année si elle s'avérait nécessaire, sur la base des populations concernées par la prestation P3.

4.2.5.8 Assistance de proximité sur le site de Libourne

Cette prestation consiste à couvrir exactement les mêmes besoins que la prestation de proximité P2 assurée sur le site Arborial, mais localisée sur le site de la Délégation National de FranceAgriMer de Libourne, sur une population beaucoup plus restreinte (de l'ordre de 70 agents).

Le besoin estimé par le Pouvoir Adjudicateur est de deux demi-journées de présence par semaine, espacées dans la semaine.

Ce besoin n'interviendrait qu'en cours de marché, et ne fait pas parti de la commande forfaitaire initiale.

Les commandes se feraient à l'année.

4.2.5.9 Intervention d'assistance informatique ponctuelle sur site distant

Cette prestation consiste à effectuer une intervention d'assistance informatique ponctuelle (durée de 1 à 2 jours) sur site distant en France Métropolitaine.

L'intervention doit pouvoir être effectuée sur les trois délégations nationales de FranceAgriMer (Libourne, Volx et La Rochelle), et les principaux sites régionaux où sont situés des agents FranceAgriMer :

Potentiellement Lyon, Valence, Besançon, Dijon, Grâces, Lorient, Rennes, Orléans, Chalons en Champagne, Metz, Strasbourg, Amiens, Lille, Cachan, Caen, Rouen, Bergerac, Bordeaux, Limoges, Poitiers, Montpellier, Toulouse, Angers, Nantes, Avignon, Marseille.

L'intervention doit permettre la réalisation des gestes de proximité tels qu'ils sont définis au titre de la prestation P2.

La prestation est commandée à la journée pour l'intervention d'un technicien. La prestation est programmée en concertation avec le Titulaire, avec un délai de mise en œuvre de 2 semaines à compter de la date d'émission du bon de commande.

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 36 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

4.3 ORGANISATION DES PRESTATIONS

4.3.1 Plages horaires d'intervention pour le centre de services

L'amplitude totale de la période d'intervention est de **8h00 à 19h00** sans interruption de lundi à vendredi hors jours fériés (prestations **P1, P2 et P3**).

Il appartient au Titulaire de mettre en place les ressources aptes à satisfaire pleinement ces exigences et à répondre aux engagements de service, et notamment de manière à :

- **assurer la préparation des salles avant le début des réunions et des formations**
- **répondre aux demandes de service dans le respect des engagements (SLA).**

4.3.2 Documentation

Le Titulaire est responsable du maintien en conditions opérationnelles des référentiels et procédures fournis par le Pouvoir Adjudicateur au démarrage des prestations.

En conséquence, il assure au titre de la prestation forfaitaire :

- l'actualisation en tant que de besoin des différentes procédures,
- la rédaction des nouvelles procédures et/ou la refonte des procédures nécessitant des évolutions majeures (cf. paragraphe 4.2.1.7).

Le processus d'actualisation des procédures fera l'objet d'une description dans le PAQ et sera soumis à l'approbation du Pouvoir Adjudicateur.

Les comptes rendus des travaux d'actualisation des procédures sont inscrits dans les rapports des comités de pilotage.

4.3.3 Flux des demandes d'assistance

Le Titulaire doit respecter le flux de traitement des demandes d'intervention selon les principes et l'organisation décrits au paragraphe 3.3.6.

Cette organisation doit faire l'objet d'une description complète dans le PAQ soumis à l'approbation du Pouvoir Adjudicateur.

4.3.4 Comptes-rendus et pilotage de la prestation

Le Titulaire met tout en œuvre pour assurer la transparence de ses interventions et s'engage à fournir toutes les synthèses sur son activité, tous les rapports de fonctionnement et tous les états statistiques permettant d'analyser les prestations (cf. paragraphe 4.4.3).

Le suivi des prestations réalisées est assuré par FranceAgriMer au moyen de trois instances de pilotage :

- **des réunions de suivi opérationnel** tenues de manière hebdomadaire, en présence du responsable opérationnel sur site du Titulaire. Cette réunion doit permettre la planification des opérations de la semaine et le suivi opérationnel des activités et demandes en cours.

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 37 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

- **des comités de pilotage** tenus tous les 4 mois afin de réaliser le suivi contractuel des prestations. Les comités de pilotage sont tenus en présence du responsable opérationnel sur site et du responsable commercial du Titulaire.
- **des comités de projet** mensuels permettant :
 - d'assurer le suivi des prestations du mois précédent et de dégager des plans d'actions opérationnels,
 - de valider et de planifier les opérations exceptionnelles dans tous les domaines couverts par le présent accord-cadre.

Les comités de projet sont tenus en présence du responsable sur site du Titulaire.

Ces réunions et comités peuvent être réalisés, soit en présentiel, soit en visioconférence, à la discrétion du Pouvoir Adjudicateur.

4.3.5 Audit semestriel

Un audit semestriel doit être réalisé par le Titulaire pour améliorer le résultat des opérations qu'il réalise dans le cadre des prestations qui lui sont commandées.

Cet audit, qui prend la forme d'une revue de l'application des procédures sur les opérations critiques ou ayant fait l'objet de difficultés particulières d'application, permet de proposer des axes d'amélioration de la procédure et/ou de l'opération concernées.

Les résultats de cet audit et les propositions d'amélioration font l'objet d'un rapport présenté au Pouvoir Adjudicateur lors du comité de pilotage suivant qui juge de l'opportunité de les appliquer. En cas de validation de la proposition par le Pouvoir Adjudicateur, le titulaire doit lui proposer les modifications à apporter dans l'organisation des équipes pour tenir compte des conclusions de l'audit. Dans la mesure où ces modifications portent sur le périmètre fonctionnel décrit au présent CCTP, elles sont effectuées sans impact sur le coût forfaitaire des prestations.

4.3.6 Rôle du responsable sur site des prestations

Les prestations font l'objet d'un encadrement quotidien sur site par un responsable dédié des prestations du Titulaire, interlocuteur de FranceAgriMer, qui peut également avoir un rôle opérationnel.

Le responsable sur site prend les dispositions nécessaires pour que les intervenants du Titulaire aient la connaissance du contexte technique de FranceAgriMer.

Le responsable sur site est l'interlocuteur privilégié de FranceAgriMer pour tout problème dans l'exécution des prestations forfaitaires ou toute autre prestation complémentaire. Il encadre les autres intervenants du Titulaire et s'assure que les prestations sont réalisées conformément au présent CCTP.

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		38 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

Le responsable sur site planifie avec le Pouvoir Adjudicateur les réunions hebdomadaires ainsi que les comités de pilotage et de projet. Il veille à ce que les informations rapportées soient pertinentes et à jour. A l'issue de ces réunions, il rédige un relevé de conclusions.

Le responsable sur site est le garant de la bonne exécution des prestations au quotidien. Il doit donc posséder des qualifications techniques et managériales confirmées, et disposer d'une expérience professionnelle avérée (plusieurs années), sur des fonctions de cette nature.

La stabilité des intervenants clef et la gestion de la connaissance associée sont des leviers décisifs pour le respect des engagements des prestations attendues. Compte tenu du rôle essentiel tenu par le responsable opérationnel sur site, il est attendu du Titulaire au maximum 1 changement de responsable opérationnel sur la durée complète du marché, et la mise en place d'une période de recouvrement (passage de connaissance entre l'ancien et le nouveau responsable sur site) de 2 mois.

FranceAgriMer remonte au Titulaire toute modification conséquente de son système d'information au travers du responsable sur site.

4.3.7 Conditions d'exécution des prestations

4.3.7.1 Accès

L'accès piéton au site Arborial se fait à l'aide d'une carte magnétique. Pour l'obtenir, le Titulaire devra remettre au Pouvoir Adjudicateur, pour chacun de ses intervenants, un questionnaire dûment rempli et accompagné d'une photographie.

Le Pouvoir Adjudicateur peut également fournir pour chaque intervenant du Titulaire qui le désire un accès au restaurant (le prix du repas sera à leur charge).

4.3.7.2 Moyens techniques alloués

Un bureau est mis à disposition du Titulaire à partir du lundi 1er Décembre 2026 (date prévisionnelle souhaitée ou date postérieure en cas de notification postérieure), afin de permettre au responsable sur site et si nécessaire à un voire deux de ses collaborateurs de réaliser la prestation d'initialisation.

Les équipes complètes d'intervention mises en place par le Titulaire peuvent s'installer dans les locaux du Pouvoir Adjudicateur (site Arborial à Montreuil – 93) à compter du **Vendredi 1 janvier 2027**.

A cette occasion, le Pouvoir Adjudicateur leur donne accès aux moyens matériels et logiciels nécessaires à la réalisation de leur prestation à savoir, pour chaque intervenant :

- un compte d'accès, en fonction du degré de responsabilité et des fonctions exercées par chacun,
- un compte de messagerie,
- les éléments matériels nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 39 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

Le Pouvoir Adjudicateur met à disposition le mobilier et l'équipement informatique nécessaire à l'installation des intervenants et à l'exécution des prestations, dont : bureaux, chaises, fauteuils, équipements téléphoniques, casques, ordinateurs...

Pour les besoins du service, le Pouvoir Adjudicateur met des lignes téléphoniques ainsi que des comptes de téléphonie à la disposition des intervenants du Titulaire, avec pour chacun un accès national et un accès aux services spéciaux.

Le Titulaire peut demander que des comptes de téléphonie spécifiques soient ouverts pour son usage personnel. Dans ce cas, l'installation de la ligne et le prix des communications sont à sa charge.

Tous les matériels confiés au Titulaire à un moment donné, qu'ils se trouvent dans ses propres locaux ou dans les locaux du Pouvoir Adjudicateur, sont placés sous son entière responsabilité. A ce titre, le Titulaire est responsable de tout matériel et objet qui a été mis à sa disposition par le Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire ne peut en disposer qu'aux fins prévues par le présent accord-cadre.

4.3.7.3 Obligations de sécurité des prestations réalisées

En matière de sécurité des systèmes d'information, FranceAgriMer est sous une contrainte réglementaire. L'établissement est certifié ISO 27001, certification obtenue en 2017 et confirmée jusqu'à aujourd'hui.

Celle-ci permet à FranceAgriMer de bénéficier de l'agrément d'organisme payeur sur le périmètre des aides FEAGA (Fonds européen agricole de garantie).

Le Responsable de la Sécurité des Système d'Information (RSSI) de l'établissement est en charge de la mise en œuvre de la Politique SSI de l'établissement.

Chacun des collaborateurs du Titulaire doit se soumettre à la Politique SSI définie par FranceAgriMer. Il reçoit personnellement à ce titre trois documents qui définissent les règles en matière de SSI, et dont il devra accuser réception:

- d'une part, **la politique de sécurité des systèmes d'information de l'établissement arrêtée par le Directeur général, usuellement dénommée la PSSI**, qui fixe les orientations pour protéger les systèmes d'information de l'établissement, en fonction des besoins identifiés par l'analyse de risques, et liste les principaux objectifs de sécurité retenus. Ce document décrit en outre l'organisation mise en place pour piloter et coordonner la sécurité des SI et établit les responsabilités dans ce domaine.
- d'autre part, **une charte qui précise les règles d'utilisation des ressources informatiques et des moyens de télécommunication** (Cf. annexe 5 au présent document) et qui s'applique à l'ensemble des utilisateurs, quel que soit le lieu d'exercice de leurs missions. Ce document a pour objectif de préciser le comportement à avoir pour préserver la sécurité des systèmes d'information et pour éviter toute action pouvant présenter un risque de dégradation des dispositifs de sécurité mis en œuvre,

 FranceAgriMer	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 40 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

- et enfin une **dérogation à la charte d'utilisation des ressources informatiques permettant de bénéficier de privilèges particuliers et de droits « Administrateur »**.

Pour mener à bien leurs missions, les intervenants du Titulaire disposent de comptes d'administration leur conférant des droits étendus. Ces droits leur donnent accès aux infrastructures sensibles, voire très sensibles, de FranceAgriMer ainsi qu'à des informations techniques critiques. Il convient de souligner, par ailleurs, que les intervenants auront à réaliser des traitements critiques dans le cadre des opérations qui leurs seront confiées. Enfin, les intervenants pourront être amenés, à l'occasion de leurs interventions, à accéder à des environnements contenant des données confidentielles et/ou d'ordre privé. Le Titulaire doit donc strictement prendre en compte les exigences de sécurité attendues d'un opérateur tiers intervenant sur une infrastructure informatique en application de la PSSI de FranceAgriMer et des règles de déontologie liées à la fonction.

Nonobstant les orientations de la PSSI de FranceAgriMer et des règles de déontologie qui s'appliquent aux intervenants du Titulaire, FranceAgriMer appelle vivement l'attention du Titulaire sur le respect des règles ci-dessous.

D'une manière générale, Le Titulaire est responsable des interventions réalisées par ses collaborateurs sur les environnements techniques qu'ils exploitent dans le respect des procédures, des dispositifs et des règles de sécurité de FranceAgriMer. Il est responsable des éventuels incidents qui pourraient résulter d'une erreur commise par ses collaborateurs et/ou de l'absence de respect des consignes.

A ce titre, il doit veiller à ce que chacun de ses collaborateurs respecte les règles suivantes :

- protéger les informations accessibles depuis son environnement et protéger l'utilisation des comptes et des privilèges qui lui ont été attribués (les droits confiés à un administrateur sont strictement personnels et inaccessibles) ;
- limiter ses actions aux ressources informatiques dont il a la charge, dans le respect de la finalité de sa mission ; en particulier, il ne modifie les configurations et les droits d'accès que dans le respect de procédures d'administration ou d'exploitation définies ;
- ne pas prendre connaissance des données personnelles des utilisateurs ni autoriser leurs accès à des tiers sauf en cas d'application des dispositions exceptionnelles prévues par la Charte d'utilisation des ressources informatiques et des moyens de télécommunication de FranceAgriMer ou par la loi ;
- ne pas faire faire état et utiliser à des fins personnelles les informations qu'il peut être amené à connaître dans le cadre de ses activités ;
- ne pas se connecter à une ressource privée sans autorisation explicite, notamment dans le cas de l'utilisation d'un logiciel de prise en main à distance sur un poste de travail utilisateur ;

	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		41 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- respecter les procédures de FranceAgriMer, sans chercher à les contourner explicitement ou implicitement ;
- utiliser uniquement les logiciels faisant partie des standards approuvés par l'établissement, sauf en cas d'autorisation préalable et explicite de FranceAgriMer ;
- respecter les dispositifs et les règles de sécurité de FranceAgriMer, sans chercher à les désactiver, les modifier ou à les contourner explicitement ou implicitement ;
- contribuer à l'amélioration du fonctionnement et de la sécurité des environnements qu'il administre ;
- signaler toute anomalie constatée et a fortiori tout incident de sécurité selon la procédure en vigueur, participer à l'identification des causes et des conséquences et à leurs résolutions ;
- respecter les règles de séparation des fonctions et des responsabilités définies au sein de la structure.

Les moyens et procédures mis en œuvre par le Titulaire pour satisfaire ces exigences sont décrits par le Titulaire dans le PAQ.

Des opérations d'audit du Titulaire, concernant sa prestation, pourront être pratiquées notamment par le Pouvoir Adjudicateur ou par la CCCOP (Commission de certification des comptes des organismes payeurs des dépenses financées par les fonds européens agricoles) ou autre organisme autorisé par le Pouvoir Adjudicateur.

4.3.7.4 Clôture de la prestation

A la fin de l'accord-cadre, le Titulaire communique au Pouvoir Adjudicateur les informations nécessaires à la préparation de la réversibilité de la prestation et lui remet tous les éléments qui lui ont été confiés, ainsi que toute la documentation opérationnelle et technique qu'il a produite, dans sa dernière version.

Les comptes réseau et messagerie du Titulaire ne sont pas conservés.

Le dernier mois du marché, le Titulaire assure, dans le cadre des prestations forfaitaires, la réalisation de la transition avec le cas échéant le nouveau prestataire.

Cette transition avec le nouveau prestataire sera effectuée sur une durée d'un mois.

Durant ce mois de réversibilité, les opérations devront se dérouler pour le titulaire sortant, en miroir des conditions prévues au paragraphe 4.2.4 d'initialisation qui s'appliqueront au titulaire entrant.

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		42 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

4.4 QUALITE DES PRESTATIONS

4.4.1 Compétences des intervenants

FranceAgriMer demande que les intervenants aient des références solides en matière d'assistance informatique et de dépannage de premier niveau sur un site comparable par sa nature et son importance. Les intervenants proposés par le Titulaire doivent posséder des qualités personnelles et techniques ci-après précisées.

En outre, la prestation étant effectuée sous une démarche ITIL (Information Technology Infrastructure Library), les intervenants doivent y être sensibilisés, le responsable de site doit la connaître et l'appliquer parfaitement.

4.4.1.1 Les qualités humaines

Les intervenants du Titulaire doivent faire preuve d'un bon contact humain et d'un sens pédagogique, renforcés par une expérience dans l'assistance de proximité, leur permettant une adaptation parfaite au sein du personnel. En outre, les techniciens doivent :

- honorer scrupuleusement leurs engagements, dans le respect de la charte qu'ils ont signée (annexe 5 au présent document) ;
- se présenter aux utilisateurs lors de chaque contact ;
- maîtriser parfaitement la langue française ;
- avoir une bonne élocution ;
- respecter les horaires ;
- avoir une tenue vestimentaire correcte sur le site de FranceAgriMer ;
- être courtois ;
- faire preuve d'un devoir de réserve ;
- ne pas divulguer d'information confidentielle, sous quelque forme que ce soit : papier, support électronique, etc.

4.4.1.2 Les compétences techniques

Il est attendu des intervenants du Titulaire pour les différentes prestations les compétences techniques suivantes :

- Connaissance des systèmes Windows 11;
- Connaissance approfondie de l'architecture des PC et de leur fonctionnement ;
- Connaissance du fonctionnement et du mode de raccordement des périphériques : imprimantes, scanners, lecteurs et graveurs, et de manière générale de tous les principaux périphériques connectables à un PC ;

	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		43 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- Maîtrise des logiciels faisant partie du socle bureautique FranceAgriMer (voir annexes 1 et 2 au présent document, ainsi que des logiciels bureautiques les plus courants, notamment la suite Microsoft Office et Outlook 2016 et 2024 (On Premise);
- Connaissance des environnements Microsoft Server, notamment Active Directory ;
- Niveau de maîtrise avancé du logiciel SCCM pour le(s) intervenant(s) en charge de la gestion des masters des postes de travail;
- Connaissance des appareils mobiles, smartphones, tablettes... ;
- Connaissance des antivirus (BitDefender déployé au sein de FranceAgriMer, mais connaissance également des principaux autres acteurs du marché);
- Connaissance des dispositifs et logiciels de Visioconférence (Zoom, Teams, Webex, solution « Visio » fournie par les services de la DINUM, etc.) et de leur matériel (Logitech Rally actuellement déployé à FranceAgriMer) ;
- Connaissance des dispositifs d'administration de copieurs centralisés (dispositif d'administrateur de copieurs TOSHIBA présent à FranceAgriMer, cf. annexe 7) ;
- Ainsi qu'une expérience significative en assistance informatique ;
- Connaissance de l'outil JIRA ;
- Connaissance de l'administration Zoom Contact Center ou une solution équivalente;
- Connaissance sur les technologies d'authentification forte.

Les intervenants doivent être en mesure d'assimiler rapidement les missions et les activités de FranceAgriMer et des différents organismes ayant souscrit à l'assistance mutualisée.

L'unité Infrastructure et Production apporte aux intervenants la connaissance organisationnelle et technique propre à FranceAgriMer et aux organismes ayant souscrit à l'offre mutualisée afin qu'ils disposent des éléments nécessaires à un bon diagnostic et à une résolution efficace des incidents.

4.4.2 Niveau de qualité des prestations – «Service Level Agreement»(SLA)

Le Titulaire s'engage à atteindre les niveaux de qualité des prestations présentés ci-dessous à partir du **deuxième mois d'exécution des prestations forfaitaires (P1, P2 et P3)**. Les équipes mises en place par le Titulaire doivent être suffisantes en termes d'effectifs et de compétences pour atteindre ces objectifs. Les engagements énoncés ci-dessous restent valables pendant toute la durée du marché, sauf si d'autres indicateurs de qualité jugés plus pertinents sont définis d'un commun accord entre le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur..

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		44 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

4.4.2.1 Enregistrements des tickets et des informations de traitement

Le SLA attendu est le suivant :

- Enregistrement des informations sur le demandeur, la description et le diagnostic du problème pour 100% des tickets traités.

En cas de non-respect, des pénalités sont prévues au paragraphe 18.1 du CCAP.

4.4.2.2 Prise en charge et qualification des demandes

Les SLA attendus sont les suivants :

- Taux mensuel de qualité de service : 85 % des appels servis en moins de 10 secondes (3 sonneries) sur le nombre total d'appels servis. Statistique établie mensuellement et mesurée automatiquement par le dispositif Call-center de FranceAgriMer.
- Taux mensuel d'abandon : nombre d'appels en abandon au-delà d'un temps d'attente de 15 secondes (4 sonneries) sur le nombre total d'appels reçus < 5%. Statistique établie mensuellement et mesurée automatiquement par le dispositif call-center de FranceAgriMer.
- Diagnostic et orientation correcte de plus de 90 % des demandes.

Pour mémoire, les priorités des incidents sont définies ainsi (cf. paragraphe 4.2.1.4) :

	Bloquant	Urgent	Courant
Groupe	1	2	3
VIP	2	3	4
Normal	3	4	5

Les objectifs de délais sont les suivants :

Priorité	1	2	3	4	5
Délai d'intervention	10 minutes	20 minutes	1 heure	2 heures	4 heures
Délai de résolution	20 minutes	1 heure	2 heures	4 heures	1 jour

Le délai d'intervention est le délai maximum entre le signalement de l'incident par l'utilisateur et sa prise en charge effective par le Centre de Services.

	Projet SI-U_PROD2026-CDS	Code Doc CCTP	Version 1.0	Page 45 / 48
	Dernière Date de modification 29/06/2026			

Le délai de résolution est le délai maximum entre la prise en charge par la cellule de téléassistance et la résolution effective de l'incident. Si la résolution de l'incident est hors domaine de compétence de la cellule de téléassistance, c'est le délai d'escalade de l'incident au niveau suivant (cellule d'assistance de proximité, équipes techniques de niveau 2 et 3 du Pouvoir Adjudicateur) qui est pris en compte.

Ces délais de résolution sont considérés pour toute demande d'assistance liée à un problème logiciel dont la résolution est de la compétence de la cellule de téléassistance ou dont le traitement est encadré par une procédure documentée au sein de la base de connaissances.

Ces objectifs devront être atteints pour plus de 90% des incidents. Une attention particulière sera apportée aux délais de résolution des incidents de priorité 1 et 2.

Les incidents non résolus dans les délais prévus sont l'objet d'un recensement et d'une communication immédiate auprès des équipes de niveau 2 du Pouvoir Adjudicateur.

En cas de non-respect, des pénalités sont prévues au paragraphe 18.1 du CCAP.

4.4.2.3 Préparation des salles

Le SLA attendu est le suivant :

- 98 % des salles de réunion et de formation opérationnelles à l'heure de début de la réunion (y compris visio et audioconférence) ou formation.

Ce SLA est demandé pour les demandes ayant été effectuées au Centre de Services de proximité selon les délais contractuels (1 demi-journée pour les salles de réunion, 1 semaine pour les salles de formation).

En cas de non-respect, des pénalités sont prévues au paragraphe 18.1 du CCAP.

4.4.2.4 Gestion du parc matériel et déploiements

- Tout changement sur la configuration standard des postes de travail doit être répercuté sur le référentiel et sur les masters correspondants dans un délai d'une semaine.
- Le délai de remplacement/déploiement d'un poste de travail est de 4 heures ouvrés maximum (les opérations de chiffrement ne sont pas comptabilisées dans les 4 heures). Le délai est décompté à partir de la confirmation par les équipes de niveau 2 de FranceAgriMer de l'accord pour déployer ou changer le poste de travail. Ce SLA est uniquement considéré pour les déploiements/changements unitaires (hors opération de déploiement en masse ou successions de pannes rapprochées), et sous réserve que le Titulaire dispose des éléments nécessaires aux opérations.

	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		46 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- Le délai de remplacement/déploiement d'un téléphone est de 2 heures ouvrés maximum. Le délai est décompté à partir de la confirmation par les équipes de niveau 2 de FranceAgriMer de l'accord pour déployer ou changer le téléphone. Ce SLA est uniquement considéré pour les déploiements/changements unitaires (hors opération de déploiement en masse ou successions de pannes rapprochées), et sous réserve que le Titulaire dispose des éléments nécessaires aux opérations.

Ces objectifs doivent être atteints dans 95 % des cas.

En cas de non-respect, des pénalités sont prévues au paragraphe 18.1 du CCAP.

4.4.2.5 Indicateurs de satisfaction des prestations réalisées

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées mensuellement par FranceAgriMer auprès des utilisateurs ayant bénéficié de l'assistance du centre de services, à l'aide du logiciel LimeSurvey. Ces enquêtes permettent de mesurer 5 indicateurs de satisfaction des prestations. Les résultats de ces enquêtes sont fournis en annexe 4 au présent document. Les SLA exigés pour ces indicateurs sont les suivants :

- Satisfaction assistance - Contact téléphonique : taux mensuel objectif > 99%
- Satisfaction assistance – Traitement de la demande : taux mensuel objectif > 99%
- Satisfaction assistance – Clôture de la demande : taux mensuel objectif > 99%
- Satisfaction Préparation des salles : taux mensuel objectif > 99%
- Satisfaction Prestation de déploiement : taux mensuel objectif > 99%

4.4.3 Indicateurs et suivi de la qualité des prestations

Le Titulaire met tout en œuvre pour assurer la transparence de ses interventions et s'engagera à fournir toutes les synthèses sur son activité, tous les rapports de fonctionnement et tous les états statistiques permettant d'analyser les prestations.

Indépendamment du suivi interne mis en place par le Pouvoir Adjudicateur, plusieurs indicateurs doivent être régulièrement fournis par le Titulaire. Ils portent sur l'analyse qualitative et quantitative de l'activité ainsi que sur la performance du Titulaire sur chaque processus. A titre d'information et de façon non exhaustive, les indicateurs envisagés en plus de ceux, devant être obligatoirement fournis par le Titulaire, permettant de mesurer le respect des SLA demandés, sont indiqués ci-dessous :

- nombre de tickets ouverts dans une période donnée,
- nombre de tickets clos dans une période donnée,
- nombre de dossiers traités par la prise en main à distance,
- nombre de demandes escaladées au niveau 2,
- répartition des demandes selon leur type (incident, support, demande de services),

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		47 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				

- nombre d'interventions (déploiement, changement de matériels),
- nombre de préparations de salles de réunion, formations,
- % d'appels basculés en file d'attente.

La liste définitive des indicateurs devant être fournis par le Titulaire sera établie au démarrage des prestations dans le PAQ, et validée par les deux parties.

4.4.4 PAQ fourni par le Titulaire dans son offre

La réponse du Titulaire aura été accompagnée d'un plan d'assurance qualité lors de la phase offre. Ce plan précise les engagements du Titulaire en termes de finalité et d'objectifs, assortis de propositions d'indicateurs. Il présente comment la prestation proposée s'inscrit dans le cadre de la démarche qualité (ITIL) de l'unité Infrastructures et production. Il expose les moyens matériels, humains et méthodologiques mis en œuvre par le Titulaire pour répondre aux attentes du Pouvoir Adjudicateur quant à la qualité des prestations.

Ce PAQ doit être complété et peut être révisé lors de la prestation d'initialisation pour décrire précisément l'organisation déployée pour le suivi du projet, les indicateurs retenus d'un commun accord avec le Pouvoir Adjudicateur, les processus, procédures et modes opératoires mis en place pour la réalisation des prestations, notamment dans le domaine de la sécurité, ainsi que le mode de gestion et de mise à jour du PAQ au cours de l'exécution du marché. Le PAQ initialement mis à jour constitue le livrable de la prestation d'initialisation (cf. paragraphe 4.2.4).

Ce document contient également les engagements déontologiques du Titulaire à l'égard du Pouvoir Adjudicateur et se réfère aux clauses de sécurité et de confidentialité présents dans « la Charte de sécurité des administrateurs des systèmes d'information » du Pouvoir Adjudicateur annexée au présent cahier des charges (cf. annexe 5).

5 LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Inventaire du parc matériel (pc + copieurs + imprimantes + téléphone)

Annexe 2 : Socle bureautique et logiciels

Annexe 3 : Configuration des postes de travail

Annexe 4 : Help Desk - statistiques sur l'activité

Annexe 5 : Charte de sécurité des administrateurs des systèmes d'information

Annexe 6 : Guide d'utilisation Jira JSM

Annexe 7 : Administration photocopieurs Toshiba

 FranceAgriMer	Projet	Code Doc	Version 1.0	Page
	SI-U_PROD2026-CDS	CCTP		48 / 48
Dernière Date de modification 29/06/2026				