GIE
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

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

Prestation d'infogérance d'un centre d'appels et d'assistance téléphonique aux utilisateurs et du support informatique de proximité pour le groupe CCIR Paris Ile-de-France

2025-GIE-081

GIE Groupe CCIR PARIS IDF

11 rue Léon Jouhaux

75010 PARIS

Sommaire

1. Présentation du marché 4

1.1. Contexte 4

1.2. Périmètre 4

2. Le Groupe CCIR Paris Ile-de-France 5

2.1. Présentation du Groupe CCIR Paris Ile-de-France 5

2.2. Les utilisateurs et leur situation géographique 5

2.2.1. Typologie d'utilisateurs 5

2.2.2. Implantation géographique 5

2.3. Organisation du Groupe : 5

2.4. Organisation de la Direction des Systèmes d'Information au sein du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France. 6

2.4.1. Organigramme de la DSI 6

2.4.2. Missions de la DSI 6

2.4.3. Missions du Département Relations Clients (DRC) 6

3. Prestations attendues Module A : Support aux utilisateurs (Front Office) 7

3.1. Périmètre 7

3.1.1. Parc matériels et logiciels objet de la prestation de support : 7

3.1.2. Outils mis à disposition de l'équipe support Front Office par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France 8

3.1.3. Volumétrie de ticket du Support aux utilisateurs 10

3.2. Niveaux de service 11

3.2.1. Délais de résolution des incidents et de traitement des demandes 11

3.3. Services attendus Module A : Support utilisateur (Front Office) 11

3.3.1. Périmètre : 12

3.3.2. Localisation du Support utilisateurs (Front Office) 15

3.3.3. Contraintes et points particuliers 15

3.3.3.1 Escalade des dossiers 15

3.3.3.1 Support des applications métiers 15

3.3.3.1 Téléphonie fixe / Teams Phone 15

3.3.3.1 Téléphonie mobile 15

3.3.3.1 Suspension des Dossiers 16

3.3.3.1 Supervision 16

3.3.3.1 Comptabilisation des dossiers 16

3.3.3.1 Communication instantanée 16

3.3.4. Les intervenants et les profils 16

3.3.4.1 Profil Front Office 17

3.3.5. Horaires d'ouverture 17

3.3.6. Priorités dans la résolution des Incidents 18

3.3.7. Mesure des délais de traitement des incidents et demandes 18

3.3.8. Niveaux de service contractuels attendus : 19

4. Prestations attendues Module B : Support de proximité, kiosque, Gestion des stock 21

4.1. Périmètre 21

4.1.1. Support de proximité 21

*4.1.2. Kiosque : ..... **Erreur ! Signet non défini.***

*4.1.3. Gestion des stocks : ..... **Erreur ! Signet non défini.***

4.2. Services attendus 22

4.2.1. Support de proximité : 22

4.2.2. Kiosque : 23
4.2.3. Gestion des stocks : 24
4.3. Moyens généraux mis à disposition par le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France 25
4.4. Contraintes et points particuliers 25
4.4.1. Pilotage et suivi des interventions 25
4.4.2. Traçabilité des interventions 25
4.4.3. Escalade des dossiers aux groupes de support CCIR Paris Ile-de-France (internes ou externes).. 26
4.4.4. Optimisation des interventions 26
4.4.5. Support de proximité des moyens d'impression 26
4.4.6. Support de proximité du réseau LAN 26
4.5. Inventaires 26
5. Module C - Pilotage 27
5.1. Périmètre 27
5.2. Services attendus 27
5.2.1. Dispositif de pilotage contractuel du marché et prestations attendues 27
5.2.2. Pilotage opérationnel : 30
5.2.3. Contraintes et points particuliers 31
5.2.4. Langue 32
5.2.5. Consigne 32
5.2.6. Horaires d'ouverture 32
5.3. Processus 32
5.4. Audit 32
6. Sécurité et confidentialité 34
6.1. Sécurité, confidentialité des données et actions de sensibilisation 34
6.1.1. Sécurité, confidentialité des données 34
6.1.2. Actions de sensibilisation 34
7. Phases du marché 36
7.1. Phase de prise en charge 36
7.2. Phase de service régulier 37
7.3. Phase de Transférabilité/Réversibilité 37
8. Gestion des risques 39
La gestion des risques permet de suivre les indicateurs clés de performance décrite dans l'annexe 1 « Annexe 1 - Niveaux de services et Indices Clés de Performance (ICP) » et de mettre en œuvre les plans de remédiation nécessaire au maintien des niveaux de services contractuels. 39
8.1. Constatation des non-conformités à l'engagement de services 39
8.2. Défaillance du Titulaire 39
9. Glossaire 41
ANNEXES
Annexe 1 - Niveaux de services et ICP
Annexe 2 - Sites et Zones
Annexe 3 - Répartition PC par site et domaine
Annexe 4 - Clauses de sécurité SSI
Annexe 5 - Exigences de sécurité SSI

1. Présentation du marché

1.1. Contexte

Ce marché a pour but d'améliorer les prestations existantes de support et d'intervention de proximité afin de répondre aux enjeux de supports et aux évolutions des métiers.

Pour ce marché, le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France souhaite poursuivre dans un modèle de prestations externes. Cette prestation sera confiée au futur Titulaire dans une logique d'engagement de résultats sur des périmètres de responsabilité les plus larges possibles.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France attend du Titulaire qu'il puisse apporter sa valeur ajoutée, ses conseils et propositions d'amélioration continue tout au long de l'exécution du marché.

1.2. Périmètre

Les prestations attendues sont découpées en modules, chaque module correspondant à un ensemble d'activités homogènes applicables sur un périmètre cohérent et associé à un dispositif de tarification unique.

La notion de module reflète la perception du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France quant à l'état actuel ou la facilité d'industrialisation des prestations du Titulaire.

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

- **Module A** : L'exécution d'une prestation de support front Office aux utilisateurs (service desk) à distance qui réalise le niveau 1 et le niveau 2 de support.
  Le support Back Office de niveau 3 continuera à être réalisé par le GIE CCIR Paris Ile de France.

- **Module B** : L'exécution d'une prestation d'un support informatique de proximité pour les opérations qui ne peuvent pas être réalisées à distance et de type kiosque et de gestion des stocks sur le siège social de la CCI de Région Paris Ile de France sur le site de Jouhaux Toudic.

- **Module C** : L'exécution d'une prestation de pilotage contractuel du marché et des prestations attendues du Titulaire, ainsi que le pilotage opérationnel des différents modules.

2. Le Groupe CCIR Paris Ile-de-France

2.1. Présentation du Groupe CCIR Paris Ile-de-France

Le Groupe Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Ile de France couvre les 8 départements d'Ile-de-France et est constituée :

- De 6 CCI Départementales (Paris, Hauts-de-Seine, Yvelines, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Val-d'Oise) et 2 CCI Territoriales (CCIT), Essonne et Seine-et-Marne dont les missions sont d'accompagner les entreprises à chaque étape de leur développement.

- D'une filière éducative qui forme chaque année 31 700 jeunes dont 16 700 apprentis et 43 000 adultes en formation continue. Les formations des écoles de la CCI de région Paris Île-de-France se caractérisent par un taux d'insertion professionnelle élevé.

Une présentation détaillée des activités se trouve sur son site WEB à l'adresse suivante : http://www.cci-paris-idf.fr

2.2. Les utilisateurs et leur situation géographique

2.2.1 *Typologie d'utilisateurs*

Le groupe CCIR Paris Ile-de-France présente un effectif d'environ 2500 utilisateurs (Administratifs et Enseignants).

Certains collaborateurs de par leur fonction requièrent un niveau de service et une réactivité élevée, que ce soit en continu ou de manière temporaire.

2.2.2 *Implantation géographique*

L'ensemble des collaborateurs du Groupe CCIR Paris Ile-de-France sont répartis sur une trentaine de sites au travers de la région Ile-de-France. Les sites sont présentés dans l'annexe « Annexe 2 - Sites et Zones ».

2.3. Organisation du Groupe :

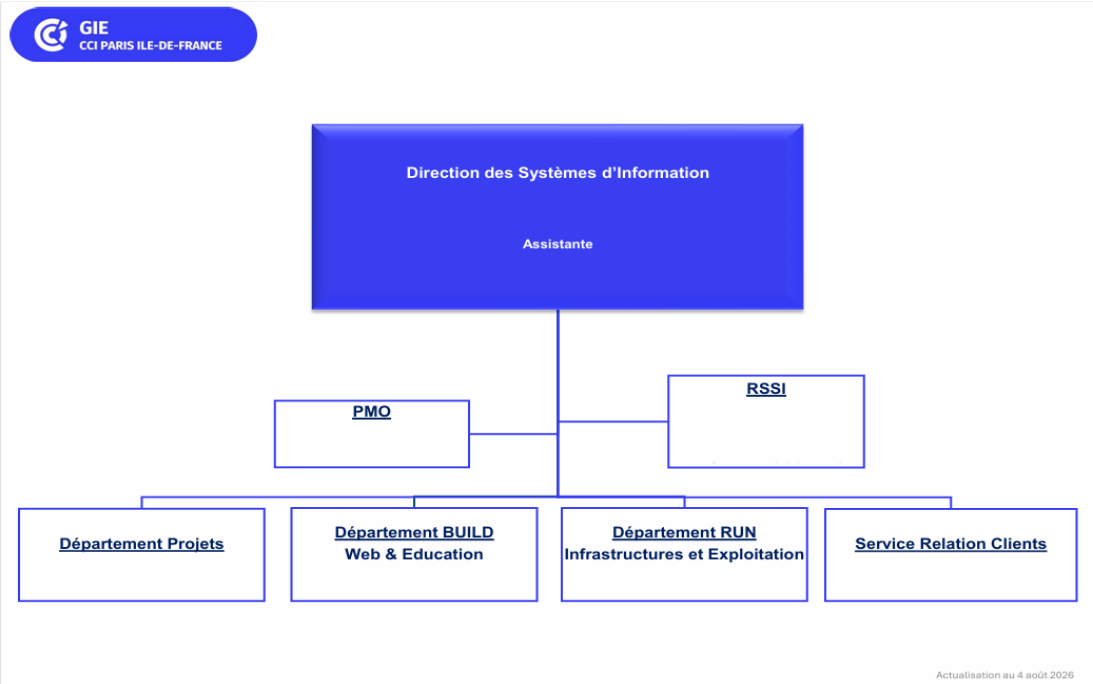
Le Groupe CCIR Paris Ile-de-France s'est réorganisé début 2021 en créant un GIE pour le groupe regroupant l'ensemble des fonctions support dont l'informatique et la création de 5 filiales d'enseignement (Gobelins, SupdeV, Ferrandi, ESIEE IT, ISIPCA) en plus de l'Etablissement Public Administratif et des filiales déjà existantes.

Le GIE facture l'ensemble de ses prestations aux membres via des lignes de services.

2.4. Organisation de la Direction des Systèmes d'Information au sein du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

2.4.1 *Organigramme de la DSI*

L'organigramme est donné à titre indicatif. Il est susceptible d'évoluer au cours de la prestation.



2.4.2 *Missions de la DSI*

La Direction des Systèmes d'information (DSI) est chargée du développement, de l'exploitation et de la gestion des systèmes d'information des membres du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.

2.4.3 *Missions du Service Relations Clients (SRC)*

Le service Relations Clients assure la gestion du Service Desk, le support de proximité, la fourniture du matériel informatique, la gestion du parc et, d'autre part, la relation clients auprès des utilisateurs.

Afin d'assurer ses missions, le SRC a mis en place un marché de Service Desk et à ce titre ;

- Pilote la prestation.
- Contrôle la qualité des services rendus et le respect des délais d'interventions conformément aux engagements contractuels.

3. Prestations attendues Module A : Support aux utilisateurs (Front Office)

3.1. Périmètre

3.1.1 *Parc matériels et logiciels objet de la prestation de support :*

Les informations présentées ci-après ne sont pas exhaustives mais fournies à titre indicatif dans la mesure où elles représentent le périmètre applicable au démarrage du marché.

Ce périmètre est susceptible d'évoluer au cours du marché à la hausse comme à la baisse.

L'environnement de travail des utilisateurs comprend les matériels suivants :

- Postes bureautiques sous toutes ses formes : fixes ou portables. La notion de poste bureautique inclut les périphériques : écran, station d'accueil ....
- Moyens d'impression : imprimantes locales et réseau, copieurs multifonctions
- Mobilité : tablettes Android et IOS (iPad), smartphones (Android, IOS) …
- Téléphonie fixe : Solution IP (Team Phone, …)
- Scanners : scanner individuel
- Connexion sur les vidéoprojecteurs, VPI, TNI, solution visioconférence (Cisco, WEBEX…)

Postes bureautiques :

Le parc est scindé en 2 (cf Annexe 3 - Répartition PC par site et domaine) :

- Parc Administratif environ 2430 PC
- Parc Pédagogique environ 1240 PC

Les utilisateurs des postes bureautiques ne sont pas administrateurs de leur poste.

Le parc de postes fixes et portables est hétérogène, distribué sur plusieurs modèles et constructeurs : Lenovo, Dell et quelques HP et Mac.

Les postes sont sous Windows 11, 10 ou Mac OS X. La migration vers Windows 11 en masse du parc se poursuivra jusqu'à fin 2026.

Bien que le parc soit principalement sous Windows, des compétences de support sur le périmètre mac OS sont aussi à prévoir.

Moyens d'impression

La CCIR Paris Ile-de-France a mis en place une politique de réduction de ses moyens d'impression au profit d'équipements multifonctions.

Scanners

Quelques scanners peuvent être encore déployés (à la marge).

Mobilité

Dans un contexte possible de télétravail et de travail en Flex Office, la dotation des collaborateurs standard est d'un PC Portable et d'un téléphone mobile.

Téléphonie fixe

Les personnes qui ont besoin d'une solution sont équipés de la solution Teams Phone.

Pour rappel l'ensemble des collaborateurs disposent de la suite Microsoft M365 E5 ou A3 et permet également les appels en interne via Teams.

Parc applicatif

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France fournira au Titulaire un descriptif du parc à jour ainsi que

sa cartographie applicative dès le démarrage du marché.

Le parc applicatif représente environ 400 applications au total du domaine Admin + Educatif.

Services de messagerie

La messagerie interne utilisée par le Groupe CCIR Paris Ile-de-France est Microsoft M365.

3.1.2 *Outils mis à disposition de l'équipe support Front Office par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France*

Le Titulaire utilise les outils de support bureautique en vigueur au sein du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France pour réaliser ses prestations.

Le GIE groupe CCIR Paris Ile-de-France met à disposition du Titulaire l'ensemble des moyens et outils de support des services qui lui semble nécessaire afin de réaliser sa mission (cf. Infrastructures Techniques décrites ci-après).

Le titulaire utilisera l'ITSM mis à sa disposition, le Titulaire a la possibilité de soumettre des demandes de modifications ou d'évolutions de l'outil. Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France est libre d'accepter ou non ces demandes. La réalisation ou non de ces demandes ne remet pas en cause la poursuite des prestations par le Titulaire dans des conditions équivalentes.

Infrastructures Techniques :

La description sommaire des infrastructures qui est faite ci-après est donnée à titre d'information, afin que le Titulaire puisse appréhender au mieux l'environnement informatique du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Activité	Outil	Editeur
Gestion des Incidents et des Demandes	Matrix 42	Matrix 42
Gestion de Parc	Matrix 42 INTUNE	Matrix 42 MICROSOFT
Prise de main à distance	Matrix 42	Matrix 42
Télé-inventaires	Matrix 42 INTUNE	Matrix 42 MICROSOFT
Télédistribution	INTUNE	MICROSOFT
EDR poste de travail	M365 E5 Security	MICROSOFT
Environnement de travail	M365 E3 ou A3 / AD / INTUNE	MICROSOFT
Messagerie	M365	MICROSOFT
Packaging	ADMIN STUDIO	ADMIN STUDIO
Centre d'appel	Solution Eloquent	ELOQUENT

Outil ITSM

L'outil ITSM Matrix 42 sera mis à disposition du titulaire par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.
Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France dispose aussi des logiciels suivants :

- Logiciel de base de connaissance : Microsoft SHAREPOINT
- Autre logiciel de remontées d'alertes : Nagios, Netsync, Solarwinds

La prise de main à distance (PMAD) et la télédistribution sont opérationnelles sauf exceptions sur tous les sites du Groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France prendra en charge la formation initiale du référent du Service Desk du titulaire du marché. Ce référent aura à charge de former les équipes du Titulaire.

Accès aux outils déportés :

Les accès aux réseaux (data et voix) du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France à partir des locaux du Titulaire, devront être sécurisés, en conformité avec les clauses et les exigences de sécurité GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

Plan de secours de la prestation

Le Titulaire prévoit une solution de site de repli dans des locaux lui appartenant afin de répondre au plan de secours de la prestation

Le Titulaire dispose d'un plan de continuité et de reprise d'activité qu'il doit mettre en œuvre à la suite d'un sinistre, ou à un empêchement d'accès à ses locaux, en vue de rétablir son service à la CCIR Paris Ile-de-France. Les moyens mis en œuvre pour le maintien en condition opérationnelle des plans de continuité et de reprise d'activité seront testés a minima 1 fois par an.

Le test de bascule sur le site de secours et les liens télécom de secours du Titulaire seront à l'initiative du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France et suivant le scénario qu'elle propose.

Les tests de bascule concernent 50 % au minimum des effectifs du Titulaire régulièrement impliqués dans la prestation, et sont planifiés 3 semaines à l'avance.

3.1.3 *Volumétrie de ticket du Support aux utilisateurs*

L'ouverture des tickets se fait principalement par un portail self-service mis à disposition, les appels téléphoniques au 3900 ou au 3999 pour les VIP.

Les ouvertures d'incidents ou demandes par COURRIEL ont été définitivement supprimées.

Volumétrie de tickets :

Les volumétries de tickets suivantes sont données à titre indicatif et représente les volumétries sur la période de janvier à décembre 2025.

Volumétrie des tickets :

- Environ 12640 demandes/incidents ont été créés à partir des différents canaux (self-service, appel,) entre janvier et décembre 2025

Volumétrie des appels du Service Desk :

- Environ 945 appels par mois en moyenne.

Ventilation des incidents et demandes par mois de création (2025)

Mois création	N1 résolus	N1 escaladés	N2 résolus	Total général
Janvier	322	826	194	1342
Février	234	727	148	1109
Mars	234	679	146	1059
Avril	268	805	172	1245
Mai	352	661	141	1154
Juin	342	758	154	1254
Juillet	271	716	139	1126
Août	177	342	70	589
Septembre	552	904	147	1603
Octobre	508	816	132	1456
Novembre	430	599	103	1132
Décembre	428	687	123	1238
Total général	**4118**	**8520**	**1669**	**14307**

Remarque : L'auto-saisie correspond à la saisie par un membre de la DSI ayant accès à la plateforme Service Desk.

Support de proximité (PROXY), volumétrie d'interventions (chiffre 2025)

Définition : 1 intervention = 1 ticket ou 1 tâche

Nombre de tickets et tâches résolus par le support de proximité

Mois	Nombre de tickets et tâches résolus
Janvier	213
Février	177
Mars	182
Avril	169
Mai	157
Juin	223
Juillet	206
Aout	84
Septembre	280
Octobre	229
Novembre	195
Décembre	176
Total général	**2291**

3.2. Niveaux de service

3.2.1 *Délais de résolution des incidents et de traitement des demandes*

Actuellement, le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France attribue une priorité de résolution des incidents et de traitement des demandes en fonction :

- De l'appelant,
- Du nombre d'utilisateurs impactés,
- De la nature de la sollicitation (incident / requête),
- De la durée de l'incident.

Sauf disposition contraire, les délais de résolution (en heures ouvrées) ci-dessous s'appliquent.

		Impact	
		Utilisateur	**Groupe d'utilisateurs**
SLA	**Incident**	6 heures	6 heures
	Demande	5 jours	5 jours
	Demande de service	5 jours si matériel ou licence logicielle en stock	5 jours si matériel ou licences logicielles en stock
	Demande de service	3 mois si matériel ou licence logicielle non en stock	3 mois si matériel ou licence logicielle non en stock

Un ticket dont le bénéficiaire est un VIP doit être traité en priorité par rapport aux autres tickets collaborateurs.

Ces délais d'intervention sont les délais maximum de résolution, le Titulaire doit tout mettre en œuvre pour les respecter voire les réduire.

Les SLA peuvent évoluer durant la durée du marché en fonction des exigences de service des membres et de leurs utilisateurs.

3.3. Services attendus

3.3.1 *Périmètre :*

Le périmètre de la prestation couvre l'ensemble des utilisateurs des membres/clients du GIE et du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France qu'ils soient internes ou externes qui utilisent un poste de travail mis à disposition par le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France et susceptibles de faire appel au Service support (Front Office).

PRESTATIONS RECURRENTES

Les principales activités récurrentes attendues sont les suivantes :

- **Accueil**
  - Réception des appels téléphoniques 3900 ou 3999 (VIP), ou des tickets émis par la plateforme self-service mis à disposition des utilisateurs ;
  - Identification du demandeur et du contrat de service associé ;
  - Identification de la nature du dossier (incident, demande, assistance) ;
  - Création du dossier.
- **Qualification**
  - Renseignement du dossier (priorité, symptôme, domaine technique, …) ;
  - Description du dossier conformément aux usages en vigueur du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France ;
  - Information des utilisateurs de la prise en charge du dossier ;
  - Affectation des dossiers sur lesquels le Titulaire effectue uniquement la prise d'appel.
- **Traitement des incidents**
  - Classification, support initial et complétion du journal du dossier (domaine technique, cause a priori, description, …) ;
  - Résolution en ligne ou à distance des incidents sur base de consignes ou de procédures écrites (base de connaissance) ;
  - Détection d'écart au niveau des référentiels et notification à leur gestionnaire respectif le cas échéant ;
  - Catégorisation, support initial et complétion du dossier (domaine technique, cause a priori, description, …) ;
  - Escalade des incidents non résolus auprès des groupes de support de niveau supérieur (proximité ou Back Office N3 GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France). Les traitements de niveau 1 et de niveau 2 sont réalisés par le Titulaire.
- **Traitement des demandes utilisateurs**
  - Classification, contrôle et complétion du journal du dossier (informations de configurations, …) ;
  - Satisfaction des demandes utilisateurs sur base de consignes ou de procédures écrites ;
  - Détection d'écart au niveau des référentiels et notification à leur gestionnaire respectif le cas échéant ;
  - Escalade auprès des groupes de support de niveau supérieur (proximité ou Back Office N3 GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France) ; Les traitements de niveau 1 et de niveau 2 sont réalisés par le Titulaire.
  - Transmission des demandes utilisateurs non standards vers le groupe support adéquat.

- **Assistance utilisateurs front Office**
  - Information et assistance à l'utilisation des matériels (postes de travail, imprimantes, scanners, smartphones, …) documentés ;
  - Information et assistance à l'utilisation des logiciels (suite bureautique, messagerie, logiciels métiers …) documentés.

- **Contrôle et clôture administrative :**
  - Contrôle de la qualité de renseignement des fiches d'intervention ;
  - Recatégorisation éventuelle a posteriori ;
  - Clôture administrative avec l'utilisateur par appel téléphonique.
- **Suivi des dossiers en cours** même ceux sur lesquels le Titulaire effectue une escalade
  - Gestion des délais et des alertes associées ;
  - Suivi et coordination des groupes supports internes au Titulaire et internes à la CCIR Paris Ile-de-France ou externes (Titulaires tiers) ;
    - → NB : pour les dossiers gérés par le Titulaire ce suivi doit être actif, c'est-à-dire non limité à l'envoi d'un message au demandeur en automatique, et inclut une relance régulière multimodale (téléphone, teams, mail...), puis une remontée responsable SRC si besoin.
  - Information vers les utilisateurs sur l'avancement de la résolution ou du traitement des demandes utilisateurs ;
    - → NB : le dépassement du niveau de service attendu doit obligatoirement déclencher une information vers l'utilisateur précisant notamment la raison du retard et une estimation du délai de traitement ou de résolution.
  - Prise de rendez-vous avec l'utilisateur lorsque sa présence est obligatoire ;
  - Escalade hiérarchique des dossiers selon les principes et procédures applicables.
- **Communication**
  - Élaboration du message du jour, utilisé sous réserve de la validation du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France ;
  - Communication instantanée vis à vis des utilisateurs notamment en cas d'incident sensible après validation du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France ;
  - Communication restreinte et ciblée ;
  - Communication planifiée (déménagement, …) ;
  - Communication prioritaire et hiérarchique en cas d'incident grave ;
  - Communication sur les incidents majeurs affectant un grand nombre d'utilisateurs
- **Pilotage opérationnel**
  - Gestion des tableaux de bord opérationnels (a minima périodicité hebdomadaire et mensuelle)
  - Recueil et mesure des éléments nécessaires à l'élaboration des tableaux de bord (indicateurs contractuels, mesures issues de l'outil de gestion des appels, de l'outil d'ITSM, …),
  - Elaboration et communication des informations de pilotage (tableaux de bord, non conformités, analyse causale, …).
  - Participation aux réunions de suivi opérationnel et rédaction du compte-rendu ;
  - Audit de dossiers complexes, sous le contrôle du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.
- **Conseil**
  - Préconisations d'évolutions pour améliorer l'organisation, les processus et les moyens en gestion des Incidents et gestion des demandes utilisateur ;
  - Identification des actions à mener vers les utilisateurs et proposition d'améliorations le cas échéant.
- **Capitalisation**
  - Conception, normalisation et maintien à jour des documents opérationnels (e.g. procédures, consignes) ;
  - Alimentation de la base de connaissances de l'outil ITSM du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France (e.g. ajout, mise à jour, retrait des informations obsolètes) après validation

des propositions par la CCIR Paris Ile-de-France lors des instances opérationnelles ;

- Suivi de l'alimentation régulière de la base de connaissances, contrôle de la qualité, de la pertinence et de la cohérence des informations.

- **Gestion des problèmes**
  - Analyse de la base des incidents à froid et détection des problèmes ;
  - Selon le périmètre impacté : pilotage, participation ou contribution aux résolutions de problèmes et éventuelles instances associées.

Amélioration de la performance et de la qualité

- Enquêtes de satisfaction
  - Le niveau de satisfaction des utilisateurs est mesuré au moyen d'enquêtes à chaud ou à froid.
  - Le Titulaire fournit le vecteur de diffusion des enquêtes et de collecte des réponses si l'ITSM ne le permet pas ;
  - Enquête de satisfaction au fil de l'eau à chaud dans le mail de clôture avec un bilan mensuel à présenter.
  - Enquête de satisfaction à froid tous les semestres 2 fois par an avec une synthèse des retours à restituer (verbatim positif, négatif, axes d'amélioration, ...)
  - Le Titulaire réalise en collaboration avec la CCIR Paris Ile-de-France :
    - L'élaboration de l'enquête,
    - Sa diffusion,
    - Son dépouillement et son analyse,
    - Le plan de progrès final.
- Mise à disposition d'outils pour les utilisateurs permettant d'améliorer l'auto-résolution d'un certains nombres d'incidents par les utilisateurs (base de connaissance, chabot, …)
  Le Titulaire détaillera ce qu'il est en mesure de mettre à disposition. (Option)

- **PRESTATIONS PONCTUELLES**
  En cas de besoins ponctuels (événements particuliers, accroissement temporaire d'activité …) les membres du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France peuvent demander au Titulaire de réaliser des interventions complémentaires. Chacune de ces demandes de prestations complémentaires fera l'objet d'une demande de devis.

  Le Titulaire devra communiquer son devis dans les délais indiqués dans la demande. En cas de désaccord sur le montant du devis, la CCIR Paris Ile-de-France se réserve le droit de refuser le devis du Titulaire. En cas de refus, le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France en informera, par écrit, le Titulaire dans les 5 à 15 jours suivants la date limite de réponse du Titulaire.

- **Exécution des prestations**

  Le Titulaire exécutera les prestations conformément aux stipulations du marché, et aux réglementations en vigueur applicables aux prestations. Le Titulaire apportera à la réalisation des prestations les soins et diligences les plus élevés au regard des règles de l'art et aux meilleures pratiques en matière d'infogérance.

Pendant toute la durée du marché, le Titulaire, en sa qualité de professionnel de l'informatique, informera, conseillera et alertera le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France, de manière continue et en toute impartialité, de tout élément ou circonstance dont le Titulaire aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des prestations. En particulier, le Titulaire s'engage à conseiller le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France sur l'adéquation des prestations avec les besoins exprimés et à faire toutes recommandations utiles et/ou nécessaires pour permettre une gestion optimale de la prestation de services.

3.3.2 *Localisation du Support utilisateurs (Front Office)*

Les prestations de support aux utilisateurs (Front Office) réalisées à distance seront réalisées dans **les locaux du prestataire** et seront réalisées en **langue française.**

Deux options devront être chiffrées :

- Prestations de support utilisateurs (Front Office) sont réalisées dans les locaux du prestataire avec une équipe dédiée sur du matériel sécurisé fourni par la CCIR.
- Prestations de support utilisateurs (Front Office) seront réalisées dans les locaux du prestataire avec une équipe mutualisée avec d'autres client tout en utilisant les outils ITSM mis à disposition par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France sur du matériel sécurisé fourni par la CCI

Les équipes support devront être localisées en métropole.

Le niveau de service attendu et les performances dans le cas d'une équipe mutualisée doivent être identiques aux performances de services d'une équipe dédiée.

3.3.3 *Contraintes et points particuliers*

3.3.3.1 *Escalade des dossiers*

Le Front Office escalade les dossiers aussi rapidement que possible au back Office N3 les dossiers qu'il n'est pas en mesure de traiter, et en tout état de cause dans un délai permettant le respect du délai de prise en charge défini, soit 30min.

Pour les dossiers de priorité P1, le Front Office doit contacter le Back Office N3 par téléphone ou par teams le groupe sollicité auquel il a escaladé le dossier afin que de s'assurer de la prise en charge du dossier et rappeler au groupe destinataire le niveau de service attaché à cette priorité.

3.3.3.2 *Support des applications métiers*

Le Titulaire assure la prise en charge progressive du support de niveau 1 et 2 des applicatifs métiers, au moyen de procédures et/ou de documentations.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France produit et met à disposition du Titulaire les procédures et/ou documentations nécessaires à la réalisation de ce support. Le Titulaire pourra également être sollicité pour rédiger des procédures et/ou documentations.

3.3.3.3 *Téléphonie fixe / Teams Phone*

Le Titulaire assure la prise d'appel et un premier diagnostic avant transmission le cas échéant au Back Office N3 ou au support de proximité dans le cas d'une intervention sur site.

3.3.3.4 *Téléphonie mobile*

Le Titulaire n'assure pas la relation avec l'opérateur mobile ou le fournisseur des terminaux mobile

Le Titulaire assure le paramétrage des téléphones mobiles concernant la messagerie, les contacts, l'agenda, la double authentification et l'accès à Internet, selon les procédures fournies.

Le Titulaire assure la gestion des stocks de Terminaux mobile qui lui sont remis pour les nouveaux arrivants ou les projets de renouvellement du parc de terminaux mobiles obsolètes et leur suivi dans l'outils ITSM.

3.3.3.5 *Suspension des Dossiers*

Le Titulaire n'aura pas la possibilité de « figer/suspendre » un dossier.

Dans l'éventualité où le Titulaire serait dans l'incapacité à respecter ses engagements de services pour des raisons qui lui sont extérieures, il lui incombe de clairement justifier cette raison et de le consigner dans l'outil de gestion des dossiers. Les dossiers concernés pourront être examinés lors du comité de suivi opérationnel hebdomadaire, et le cas échéant les dossiers associés exclus des calculs des indicateurs contractuels.

Afin de limiter le nombre de dossiers potentiels à examiner lors du comité de suivi opérationnel hebdomadaire, des règles d'exclusion automatique pourront être établis conjointement entre le Titulaire et le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France. La validation de ces règles et le contrôle de leur respect est de la seule responsabilité du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.

3.3.3.6 *Supervision*

Le Service Desk ne peut ouvrir de dossier que sur sollicitation des utilisateurs.

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

3.3.3.7 *Comptabilisation des dossiers*

La règle est un dossier par sollicitation et par bénéficiaire.

Dans le cas d'une demande qui nécessite la réalisation de plusieurs tâches – telle que l'arrivée d'un nouveau collaborateur - un seul dossier est comptabilisé.

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

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

Un incident majeur est déclenché à partir de 5 tickets sur la même problématique, la procédure Communication instantanée est alors enclenchée et les tickets relatifs au même incident ne sont plus consignés.

3.3.3.8 *Communication instantanée*

En cas d'incident majeur, le Titulaire pourra créer un message vocal sur le système téléphonique du Service Desk afin d'informer les utilisateurs, le message sera réactualisé à la demande du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.
En cas d'incident majeur, le Titulaire pourra créer un message sur l'ITSM du groupe afin d'informer les utilisateurs, le message sera réactualisé à la demande du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.

3.3.4 ***Les intervenants et les profils***

Le Titulaire dimensionne le nombre et le niveau de compétences de ses équipes pour fournir le niveau de service commandé avec les moyens matériels nécessaires.

Le Titulaire maintient le niveau de service demandé, la formation de ses techniciens et leur expérience professionnelle en adéquation avec les besoins énoncés et en fonction des évolutions potentielles successives. Il adaptera, le cas échéant, les profils des intervenants en fonction des évolutions. De même, le Titulaire garantit la parfaite capacité des techniciens à rendre le service demandé dans le cadre des prestations attendues, notamment en termes de qualités humaines, de communication, du sens du service, de posture et de présentation pour le support à distance et la

réalisation des gestes de proximité.

Le Titulaire assure la continuité du service. S'agissant d'une prestation avec obligation de résultat, il lui appartient de gérer les absences de ses ressources, quelles qu'en soient les causes, qu'elles aient été anticipées ou non (congés, formation, maladie, …).

En cas d'absence anticipée d'une ressource sur site du GIE ou d'un membre du groupe CCIR Paris Ile-de-France, un suppléant doit le remplacer afin d'assurer la continuité du service, à un niveau de qualité identique, dès le départ de la ressource Titulaire.

En cas d'absence non anticipée, un suppléant doit intervenir sur le site du GIE ou d'un membre du groupe de la CCIR Paris Ile-de-France dans les 8 heures ouvrées.

3.3.4.1 *Profil Front Office*

Ce profil doit permettre a minima de garantir une gestion efficace et réactive des environnements Windows 10/11 et Mac OS, en assurant un support technique de qualité aux utilisateurs.

- **Assistance utilisateur** : Fournir une aide directe aux utilisateurs pour les questions de base sur l'utilisation de Windows et Mac OS, comme la navigation dans l'interface, l'utilisation des applications standard (Microsoft Office, Safari, etc.), et la gestion des fichiers.
- **Gestion des comptes utilisateurs** : Gestion des comptes dans Active Directory et Azure AD, réinitialisation des mots de passe, et gestion des permissions de base.
- **Communication** : Compétences en communication pour interagir efficacement avec les utilisateurs et comprendre leurs besoins.
- **Administration système intermédiaire** : Configuration avancée des postes de travail sous Windows et Mac OS, gestion des mises à jour, Intune WSUS pour Windows et des outils de gestion de parc pour Mac OS, et optimisation des performances des machines.
- **Résolution de problèmes** : Diagnostic des problèmes matériels et logiciels, y compris les conflits de pilotes, les erreurs de système, et les problèmes de réseau sur les deux systèmes d'exploitation.
- **Gestion des logiciels** : Installation, mise à jour et désinstallation des logiciels, gestion des licences, et déploiement de logiciels à distance via des outils comme Ivanti, Microsoft Intune pour Windows et pour Mac OS.
- **Connaissance des réseaux** : Compréhension des concepts de réseau et capacité à résoudre les problèmes de connectivité sur les deux plateformes.
- **Documentation :** Capacité à documenter les procédures et les solutions pour les problèmes récurrents sur Windows et Mac OS.
- **Application de procédures de résolution**, issues de la base de connaissance.

3.3.5 *Horaires d'ouverture*

Les horaires du Service Support Front Office sont les suivants :

Modules	Horaires
Module A - Service Desk Front Office	Plage de service Du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00

L'utilisation du 01 55 65 39 99 est réservée aux VIP identifié dans l'outil. Toute sollicitation par ce numéro fera l'objet d'un suivi particulier pour assurer un service personnalisé.

Une attention particulière est demandée au Titulaire pour alléger le support mis en place pendant les **périodes de congés.**

Il y a deux périodes durant lesquelles un dispositif particulier est demandé au Titulaire.

- Durant les vacances d'été :

3 semaines sur la période d'été (dernière semaine de juillet et deux premières semaines d'août) pendant laquelle le support téléphonique reste joignable de 9h à 17h avec une coupure d'une heure pour le repas de midi de 12h à 13h.

- Durant les vacances de fin d'année :

  1 semaine sur la période entre le 25 décembre et le 1er janvier pendant laquelle le support téléphonique sera joignable 9h à 17h avec une coupure d'une heure pour le repas de midi de 12h à 13h.

Le **lundi de Pentecôte** sera considéré comme **un jour férié**.

Les jours de ponts ou **fermeture exceptionnelles** : **8** (huit) jours maximum par an seront en réduction d'effectifs sur le même modèle que les vacances de fin d'année. Ces dates seront communiquées au Titulaire en début d'année.

3.3.6 *Priorités dans la résolution des Incidents*

Le Service Desk Front Office qualifie chaque dossier d'incident selon trois niveaux de priorités :

Priorité	Prise en charge du dossier	Résolution des incidents (sans escalade)
P1– Critique	15 min	Cf. chapitre Niveau de service
P2 – Normale	30 min	Cf. chapitre Niveau de service
P3 – Planifiée	30 min	Selon la date convenue avec l'utilisateur.

Ce tableau est donné à titre indicatif et pourra être réévalué.

P1 : Incidents majeurs

- Les incidents majeurs concernent :
- Les incidents qui concernent plusieurs utilisateurs et qui les empêchent de travailler
- Les incidents qui concernent une application cœur d'activité métier (SI finance, RH, Scolarité, CRM, ...)
- Les incidents des personnes de la catégorie VIP

P2 : Incidents normaux :

Les incidents normaux concernent :

- Les incidents qui impactent un seul utilisateur
- Les incidents dont une procédure de contournement existe

P3 : Incidents planifiés concernent :

Les interventions de maintenance sur le matériel qui n'empêche pas l'utilisateur de travailler.

3.3.7 *Mesure des délais de traitement des incidents et demandes*

La mesure des délais concerne la résolution des incidents et le traitement des demandes des utilisateurs.

Délai de résolution d'un incident :

Le délai de résolution d'un incident est égal à la somme du délai de prise en charge et du délai de traitement. La mesure du délai de prise en charge est déclenchée lors de la survenance du premier, dans le temps, des événements suivants :

- Relève de la notification de l'incident par l'utilisateur, quel que soit le mode de notification.
- Génération d'une alarme par un outil de surveillance ;

Le délai de prise en charge prend fin lors de la première action d'un intervenant du Titulaire disposant du niveau de compétence adapté à la résolution de l'incident.

La mesure du délai de traitement débute à la fin du délai de prise en charge du Titulaire et prend fin à l'instant de la résolution effective de l'incident.

Le Titulaire matérialise son constat de cette résolution au moyen d'une clôture technique de l'incident. La résolution effective de l'incident résulte de sa validation expresse par l'utilisateur (par notification mail ou utilisation de l'outil ITSM le cas échéant).

Toutefois, en l'absence de validation expresse par l'utilisateur et après 3 relances dans un délais d'un mois, la résolution est déclarée effective. Le délai pris en compte reste celui de la clôture technique.

Dans le cas où la résolution est expressément refusée par l'utilisateur ou en cas de réouverture d'un ticket par l'utilisateur car il considère que le problème ou la demande n'est pas totalement résolue, la mesure du délai de résolution reprend. A ce premier délai s'ajoute celui qui court de la première notification de clôture technique jusqu'à la nouvelle clôture technique.

Délai de traitement des demandes utilisateurs :

Demandes utilisateurs standards

Les demandes utilisateurs standards concernent la mise à disposition d'accessoires, de PC, de téléphone mobile, de licences logicielles en stock dans un délais de 5 jours ouvrés.

Demandes utilisateurs non standards

Les demandes non standards concernent toutes demandes spécifiques qui ne sont pas au catalogue de service et qui doivent faire l'objet d'un devis ou éventuellement l'objet d'un marché préalable au lancement de la commande.

Le délai de traitement des demandes non standards est de 3 mois.

3.3.8 *Niveaux de service contractuels attendus :*

La qualité du Service Desk est évaluée selon les indicateurs suivants :

- Le taux de décroché du Service Desk Front Office en moins de 30s : > 90%

$$Tx_décroché = \frac{[\text{Nombre d'appel décroché au Service Desk Front Office en moins de 30s}]}{[\text{Nombre total d'appel au Service Desk Front Office}]}$$

- Durée moyenne mensuelle de résolution d'un incident/demande de service, par le Service Desk : 15 minutes.

Incidents :

Ces taux s'appliquent sur le périmètre du titulaire dont les tickets sont traités de bout en bout.

- Le taux de résolution des incidents N1/N2 dans le SLA>= 80% (année 1), >=85% (année 2, année 3 & 4) << Tx résolution en N1 sans escalade : 70,9%

$$Tx_Résolution_Incident_SLA = \frac{[\text{Nombre des incidents résolus directement par le Service Desk Front Office}]}{[\text{Nombre des incidents ouverts par le Service Desk}]}$$

- Le taux de traitement des tickets d'incidents N1/N2 résolus au premier appel (FCR) >= 70% (année 1), >=75% (année 2), >=80% (année 3 & 4)

$$TxI_Premier_Appel = \frac{[\text{Nombre des incidents résolus au premier appel}]}{[\text{Nombre des incidents ouverts N1/N2 par le Service Desk}]}$$

- Le taux de réouverture de tickets (incidents) correspond aux tickets qui ont fait l'objet d'une réouverture dans les 2 semaines suivant la fermeture car résolution incomplète <5%

$$Tx_Réouverture = \frac{[\text{Nombre de tickets qui font l'objet d'une réouverture dans les 2 semaines suivants leur fermeture}]}{[\text{Nombre de tickets clôturés par le Service Desk Front Office}]}$$

Demandes :

Ces taux s'appliquent sur le périmètre du titulaire dont les tickets sont traités de bout en bout.

- Le taux de résolution des demandes résolvables par le Service Desk Front Office (résolution par le Service Desk) dans le SLA >= 85%

$$Tx_Résolution_demande_SLA = \frac{[\text{Nombre de demandes résolues directement par le Service Desk Front Office}]}{[\text{Nombre des demandes ouvertes par le Service Desk}]}$$

- Le taux de résolution des demandes résolvables par le Service Desk Front Office au premier appel (résolution par le Service Desk) >= 70% dans le SLA

$$Tx_Résolution_1er = \frac{[\text{Nombre de demandes résolues directement par le Service Desk Front Office au premier appel}]}{[\text{Nombre des demandes ouvertes par le Service Desk}]}$$

4. Prestations attendues Module B : Support de proximité, kiosque, Gestion des stocks

4.1. Périmètre

4.1.1 *Support de proximité*

En termes d'utilisateurs, le périmètre couvre l'ensemble des utilisateurs qu'ils soient internes ou externes dotés d'un poste de travail mis à disposition par le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France et susceptibles de faire appel au Service Desk Front Office.

Cela couvre également l'ensemble des PC des salles de cours et des salles de laboratoire dont la mise à disposition de PC est nécessaire.

Cependant, les activités délivrées sont fonction du site.

Le périmètre exact sera détaillé dans le document nommé « Périmètre de services » dont il est rappelé que la création puis le maintien à jour tout au long du marché est à la charge du Titulaire.

Plusieurs natures de support de proximité sont à prévoir :

- Traitement des demandes ou incidents sur site qui ne peuvent pas être traitées à distance.
- Mise à disposition de Technicien de proximité de 1 à 5 jours par semaine pour les membres qui en feraient la demande spécifiquement.
- Mise à disposition de techniciens de proximité pour les événements spécifiques (journées, portes ouvertes, renouvellement de parc). Ces prestations feront l'objet d'un devis préalable et seront facturées à la ½ journée ou à la journée.

Traitement des Demandes utilisateurs (sur site),

- Déploiement de packages (télédistribution et si besoin intervention sur site),
- Déploiement de logiciel non-packagés dont la procédure est fournie par la DSI,
- Supervision des postes,
- Réception des commandes de matériel,
- Gestion des SAV et des sorties de matériels.
- Gestion des stocks physiques.
- Gestion de la récupération d'équipements obsolètes à destination de brokers.

Renouvellement du parc PC obsolètes :

- Le renouvellement du parc PC se fera par l'envoi directement sur site de la quantité de PC à changer. Une intervention de techniciens de proximité devra être mise en œuvre pour distribuer les PC, l'utilisation d'Autopilot devra permettre de charger la configuration cible de manière simplifiée. Le titulaire devra mettre à jour la base contenant l'état de parc.

Arrivées départs collaborateurs :

- Pour les arrivées / départs au fil de l'eau qui comprend la dotation d'un PC portable et d'un smartphone et le remplacement de matériels défectueux, un local pour le stock d'une quantité limitée de PC fixe et Mobile, des téléphones mobiles, ainsi que des accessoires sera mis à disposition du titulaire qui devra assurer sous sa responsabilité le suivi des entrées sorties du stock en mettant à jour l'état de parc.

4.2. Services attendus

4.2.1 *Support de proximité :*

Le support de proximité interviendra sur site pour traiter les incidents et les demandes qui ne peuvent pas être traités à distance :

- Analyse et diagnostic
  - Analyse et diagnostic des incidents et des demandes
  - Priorisation et ordonnancement, avec arbitrage le cas échéant
  - Prise de rendez-vous en cas d'intervention sur site, notamment si la présence de l'utilisateur est obligatoire
- Traitement des incidents et demandes
  - Résolution des incidents et demandes escaladés par le Service Desk Front Office ou par les autres groupes de support et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant
  - Escalade des incidents et demandes non résolus vers les groupes de support de niveau supérieur
  - Information du Service Desk Front Office de l'évolution et de l'avancement des dossiers
  - Détection d'écart (par rapport aux données de la base parc) et mise à jour du référentiel de parc.
  - Contrôle de la conformité des postes de travail vis-à-vis du standard établi (antivirus, patches de sécurité, version minimale d'application, configuration technique, …) et mise en œuvre des correctifs après validation
  - Clôture technique des dossiers traités conformément à la procédure stipulée par le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France
  - Complétion du dossier (description, cause, …),
- Selon le périmètre impacté : participation ou contribution aux résolutions de problèmes et éventuelles instances associées
- Fourniture de l'information sur l'avancement du traitement
- Suivi des interventions matérielles ou logicielles réalisées par un autre prestataire
  - Accueil du tiers, accompagnement, suivi de son intervention jusqu'à la résolution complète

Déménagement d'un poste sur même site

- Planification de l'opération de déménagement
- Débranchement des câbles informatiques
- Transfert d'un bureau à l'autre sur un même site
- Branchement des câbles
- Vérification du fonctionnement du poste en présence du collaborateur

Déménagement d'un poste inter-sites

- Débranchement des câbles informatiques
- Branchement des câbles
- Vérification du fonctionnement du poste en présence du collaborateur

Assistance lors d'événements ponctuels

- Support classique utilisateur (Cf. Résolution des incidents et demandes sur site)
- Branchement des câbles
- Assistance utilisateur

Les interventions typiques sont les suivantes (non exhaustif) :

- Installation et configuration de postes informatiques,
- Remise de postes informatiques,
- Mise à jour de configuration,
- Reconfiguration et/ou restauration du paramétrage,
- Déménagement ponctuel de matériels,
- Remplacement et/ou réparation de matériel informatique sur incident,
- Renouvellement des postes de travail obsolètes,
- Installation d'applications,
- Mise à jour d'applications,
- Retrait d'applications.

L'annexe « Annexe 2 -Sites et Zones » indique la liste des différents sites GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France à date ou des techniciens de proximité seront en mesure d'intervenir.

Cette liste est donnée à titre indicatif et est susceptible d'évoluer en fonction de l'évolution des activités des membres.

Dans certains cas, un membre du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France pourra demander une prestation afin d'avoir en permanence un technicien de proximité à demeure. Ce type de prestation fera l'objet d'un devis spécifique à la demande.

Les horaires d'intervention des techniciens de proximité sont les suivants :

Modules	Horaires
Module B – Support de proximité	Interventions des techniciens de proximité : Du lundi au vendredi de 9h00 à 12H00 et de 13h00 à 17h00.

4.2.2 *Kiosque :*

La prestation de Kiosque consiste à avoir un ou plusieurs techniciens (à ajuster en fonction des heures d'affluence) capables de traiter les demandes ou incidents d'un utilisateur qui viendrait les voir.

Un rôle de support technique auprès des utilisateurs du siège est attendu et aura à charge les missions suivantes :

- Accueil des utilisateurs
- Prise en charge des demandes d'assistance et la gestion des incidents via l'outil ITSM
- Formation et accompagnement des utilisateurs aux nouveaux outils technologiques (Outils collaboratifs...)
- Résolution des incidents et gestion des demandes de services incluant la préparation des PC et les smartphones.
- Mise en place de matériels sur les bureaux Flex Office
- Mise à jour des assets suivant les processus en vigueur.

Cette prestation ne sera délivrée que sur le site de Jouhaux Toudic. Un emplacement sera mis à disposition du titulaire pour accueillir les utilisateurs.

Le stock local d'équipements (PC, Téléphone, accessoires, écrans...) sera également localisé sur ce site.

Les plages d'ouverture du kiosque seront :

Modules	Horaires
Module B – Kiosque	Du lundi au vendredi de 9h00 à 12H00 et de 13h00 à 17h00.

Ces plages horaires sont données à titre indicatif et seront susceptibles d'être modifiées durant la durée du marché en fonction du besoin réel constaté sur site.

4.2.3 *Gestion des stocks :*

La gestion des stocks (PC, Téléphone Mobile, Ecran, imprimante individuelle, accessoires,) et de l'état de parc est confiée au titulaire :

Il sera responsable de l'ensemble des équipements qui lui sont confiés et le suivi réalisé permet de tracer chaque équipement et son utilisateur dans l'outil de référentiel ITSM.

Plusieurs cas dans la gestion des stocks sont à prévoir :

- Le renouvellement du parc PC se fera par l'envoi directement sur site de la quantité de PC à changer. Une intervention de techniciens de proximité devra être mis en œuvre pour distribuer les PC, l'utilisation d'Autopilot devra permettre de charger la configuration cible de manière simplifiée. Le titulaire devra mettre à jour la base contenant l'état de parc.

- Pour les arrivées / départs au fil de l'eau qui comprend la dotation d'un PC portable et d'un smartphone et le remplacement de matériels défectueux, un local pour le stock d'une quantité limitée de PC fixe et portable, des téléphones mobiles ainsi que des accessoires sera mis à disposition du titulaire qui devra assurer sous sa responsabilité le suivi des entrées sorties du stock en mettant à jour l'état de parc.
  Le stock principal sera localisé sur le site de Jouhaux Toudic dans un local sécurisé mis à disposition du titulaire.

- Une solution pour avoir des stocks locaux sur les différents sites devra être également proposée :
  - Solution avec déplacement à la demande d'un technicien de proximité sous 24 heure
  - Autre proposition que le titulaire pourra proposée.

<u>La gestion de stock physique, comprend :</u>

- La Réception sur site et contrôle de la conformité à la commande
- Manutention sur site (matériel de manutention à fournir par le Titulaire, respect de la règlementation du travail)
- Rangement dans le stock physique (uniquement sur le site de Tocqueville ou Jouhaux Toudic)
- Mise en œuvre des procédures internes de traçabilité (base parc, base compta, étiquetage d'inventaire, bibliothèque des versions)
- Tri et conditionnement des déchets dans le respect de la norme ISO14001 (palettes, cartons, ...) et du cadre de la réglementation DEEE
- Responsabilité des stocks de matériels pour la résolution des incidents et le traitement des demandes (e.g. postes informatiques nus, écrans, postes préinstallés, pièces détachées le

cas échéant)

- Rangement et nettoyage des locaux associés
- Alerte du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France si les stocks de roulement sont insuffisants

Gestion des SAV pour les matériels sous garantie[1] et sorties de matériels

- Gestion du SAV avec envoi matériel
  - Réception de matériels à envoyer au SAV
  - Envoi des matériels au SAV
  - Suivi et relance du SAV
- Gestion du SAV sans envoi matériel
  - Appel et sollicitation du SAV
  - Suivi et relance du SAV
- Gestion des sorties des matériels
  - Réception de matériels à sortir
  - Regroupement et conditionnement des matériels à sortir
  - Préparation des retours vers la société de recyclage ou de reprise de parc (broker)
  - Préparation des envois
  - Mise en œuvre des procédures internes de traçabilité (e.g. base parc, base comptable, étiquetage, bibliothèque des versions)

4.3. Moyens généraux mis à disposition par le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France met à disposition du Titulaire l'ensemble des moyens qui lui semble nécessaire afin de réaliser sa mission :

- Des postes de travail pour le support de proximité ;
- Des badges nominatifs autorisant l'accès aux sites pour chacun des intervenants du Titulaire.

4.4. Contraintes et points particuliers

4.4.1 *Pilotage et suivi des interventions*

Un planning prévisionnel des interventions planifiées devra être communiqué au Responsable de l'équipe Support du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France chaque vendredi pour les interventions de la semaine suivante.

Un rapport de l'ensemble des interventions de proximité sera réalisé chaque lundi et communiqué au Responsable de l'équipe Support du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France avec l'ensemble des opérations planifiées qui ont été réalisées ainsi que l'ensemble des interventions urgentes qu'il a été nécessaire de déclencher sous 24 Heures.

4.4.2 *Traçabilité des interventions*

Les actions et interventions sont conditionnées par l'affectation d'un dossier (incident ou demande) via le Service Desk.

Dans l'éventualité de la détection d'un incident, par exemple lors d'une intervention sur le poste d'un utilisateur, celui-ci fera obligatoirement l'objet d'une saisie directement dans l'outil de gestion des dossiers ou d'une remontée formalisée auprès du Service Desk.

[1] Service Après-Vente.

4.4.3 *Escalade des dossiers aux groupes de support CCIR Paris Ile-de-France (internes ou externes)*

Le Service Desk Front Office escalade les dossiers aussi rapidement que possible qu'il n'est pas en mesure de traiter par lui-même, et en tout état de cause dans le respect des engagements de délais de prise en charge indiqués dans l'annexe nommée « Annexe 1 - Niveaux de services et ICP ».

Pour les dossiers de priorité **P1**, le Service Desk Front Office qui n'est pas en mesure de traiter un ticket doit contacter par téléphone le groupe auquel il a escaladé le dossier afin de s'assurer de la prise en charge du dossier et rappeler au groupe destinataire le niveau de service attaché à cette priorité.

4.4.4 *Optimisation des interventions*

Le GIE groupe CCIR Paris Ile-de-France souhaite que les interventions planifiées sur site soient mutualisées afin d'impacter d'optimiser les couts de la prestation.

Par exemple, le Titulaire coordonne les différents acteurs responsables de produire un pack nouvel arrivant (poste, mobile, compte utilisateur,) afin de le délivrer à son destinataire en une fois.

4.4.5 *Support de proximité des moyens d'impression*

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France possède des contrats de services de maintien en condition opérationnelle en propre concernant les multifonctions. De ce fait, le Titulaire réalise uniquement des activités basiques pour le support de niveau 1 et de proximité.

Pour tous les moyens d'impression, les activités attendues sont :

- Le contrôle sur le poste de travail de la configuration du moyen concerné,
- Le contrôle du réseau sur le moyen d'impression et sur le poste,
- Le contrôle du paramétrage du moyen d'impression sur le poste,
- Des activités différentes sont attendues par moyens d'impression.

4.4.6 *Support de proximité du réseau LAN*

Le support de proximité du réseau LAN par le Titulaire se limite au brassage de prise réseau et à la vérification du câble réseau, le complément de support étant par ailleurs réalisé par un acteur tiers.

4.5. Inventaires

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France fournit les inventaires initiaux des matériels inclus dans le périmètre du service du module.

Le titulaire fournira un état de parc Trimestriel et pourra être sollicité pour la revue d'inventaire annuel avec les commissaires aux comptes.

5. Module C - Pilotage

5.1. Périmètre

La prestation associée à ce module comprend 2 notions de pilotage :

- Le pilotage contractuel du marché et des prestations attendues du Titulaire
- Le pilotage opérationnel des différents modules

Les principes de la relation souhaitée

Il n'est pas prévu d'UO spécifique pour le pilotage du marché (comités, tableaux de bord, suivi des prestations, compte-rendu de comités…).

Le coût du pilotage opérationnel du service desk Front Office, du support de proximité et de la gestion des stocks sera inclus dans les coûts des tickets. L'organisation des comités et la réalisation de tableaux de bord sont également incluses dans les coûts des tickets.

Transparence et justesse du prix

Le Titulaire fournit un service transparent et juste en termes de coût. Ce service est tracé au moyen des tableaux de bord périodiques (dont la périodicité est fixée ci-dessous) qui incluent des indicateurs de l'activité du Titulaire et permettent d'estimer l'adéquation entre le service rendu et le prix payé.

5.2. Services attendus

5.2.1 *Dispositif de pilotage contractuel du marché et prestations attendues*

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

Les réunions de pilotage sont :

- Le comité contractuel (Annuel)
- Le comité de pilotage (Mensuel)
- Le comité opérationnel (Hebdomadaire)

Lesdits comités ne sont pas soumis à facturation.

Le Titulaire désigne deux interlocuteurs responsables : un responsable technique et un responsable commercial qui sont les interlocuteurs privilégiés du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Leur mission principale est la coordination de l'ensemble des prestations fournies et le contrôle de la qualité de service.

L'interlocuteur commercial :

- Prend en charge la responsabilité commerciale et économique du marché,
- Est garant du respect des engagements et de la qualité de service.

L'interlocuteur technique (responsable du pilotage opérationnel) :

- Assure la coordination de l'ensemble des prestations du Titulaire pour le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France,
- Veille à la qualité opérationnelle du service,
- Met en œuvre les moyens, garantit leur permanence, les adapte afin de respecter les engagements contractuels,
- Propose des plans d'amélioration ou d'actions correctives.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France désigne de son côté, pour le suivi de l'exécution des

prestations, un responsable du marché qui s'assure de la bonne exécution des prestations et examine les questions relatives à la rémunération du Titulaire.

Les responsables du Titulaire et le responsable du marché ont une autorité suffisante chacun pour prendre ensemble toutes décisions opérationnelles courantes communes ainsi que pour les décisions d'urgence.

Le détail des différents comités sont décrits ci-après :

Comité contractuel

Le comité contractuel est l'instance de pilotage stratégique, de contrôle financier et veille au respect des objectifs du marché :

- Sa mission est de prendre des décisions concernant l'évolution de la prestation du fait de projets d'évolution du SI ou de problèmes pour assurer certains points de la prestation.
- Il se réunit de façon **annuelle.**

Plus spécifiquement, et sans que cette liste soit limitative, il :

- Informe sur l'évolution des besoins à moyen terme,
- Contrôle le fonctionnement global de la production (activité, risques, Incidents, coûts),
- Traite tout différend pouvant apparaître dans le cadre du Comité de Pilotage,
- Valide les changements importants proposés par le Comité de Pilotage,
- Etudie les propositions d'évolutions des indicateurs,
- Echange des informations sur les évolutions importantes pouvant avoir des incidences sur la vie du marché,
- Etudie les évolutions du marché nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

Le comité contractuel est composé de représentants GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France et du Titulaire exerçant des responsabilités leur permettant d'assumer les fonctions de décision courante et de contrôle de l'exécution du marché.

Le comité contractuel peut demander la participation de tout intervenant nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour, l'autre partie pouvant s'y opposer pour des raisons de confidentialité.

L'ordre du jour est assuré par un représentant du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.

La préparation des supports du comité, la diffusion ainsi que la rédaction des comptes rendus sont à la charge du Titulaire.

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

Comité de pilotage

Le comité de pilotage se réunit tous les mois ou à la demande de l'une ou l'autre des parties et a pour mission, notamment :

- De contrôler la qualité des prestations exécutées par le Titulaire,
- De décider de plans d'améliorations,
- De suivre l'avancement des projets,
- De préconiser des évolutions de périmètre et des services,
- De préparer les orientations et les évolutions du Système Informatique.

Le comité de pilotage est composé de représentants du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France et du Titulaire.

Au cours de ce comité le Titulaire présente une synthèse des événements du mois écoulé, tant au plan qualitatif que quantitatif, et des prévisions pour le mois suivant, le trimestre suivant, ou pour tout événement exceptionnel. Au cours de cette réunion les parties statuent sur le niveau de qualité de service atteint et sur les pénalités applicables en s'appuyant a minima sur les éléments suivants :

- Une analyse du service rendu du mois écoulé, qu'il s'agisse du service ou des prestations associées, en présentant les indicateurs définis contractuellement
- Un calendrier prévisionnel des activités du mois suivant,
- Un état des carences et des non-conformités de service,
- Un état de la gestion des actions en matière de qualité et de sécurité,
- Un état du volume d'activité par prestation,
- Un état sur les tickets consommés dans le cadre des prestations,
- Les événements contractuels et administratifs (facturation, dérogations, réclamations, avenants).

Le comité de pilotage peut demander la participation de tout intervenant nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour, l'autre partie pouvant s'y opposer pour des raisons de confidentialité.

L'ordre du jour est assuré par un représentant du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.

La préparation des supports du comité, la diffusion ainsi que la rédaction des comptes rendus sont à la charge du Titulaire.

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

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

Comité opérationnel

Le comité opérationnel en charge la réalisation des actions de mise en place, s'assure de l'affectation et de la disponibilité des ressources et mesure les impacts de toute évolution de service.

Le comité opérationnel se réunit hebdomadairement. Il est composé de représentants du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France et du Titulaire exerçant des responsabilités de pilotage des prestations du titulaire dans le cadre du présent marché.

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

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

La préparation des supports du comité, la diffusion ainsi que la rédaction des comptes rendus sont à la charge du Titulaire.

Le compte rendu est approuvé par les représentants des deux parties lors du comité opérationnel de la semaine suivante.

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

Livrables associés à la maitrise de la prestation

Pour assurer la maitrise de la prestation, le Titulaire dispose d'un système qualité exposé dans un ensemble de dossiers et documents associés approuvables par la CCIR Paris Ile-de-France, parmi lesquels :

- **Un plan d'assurance qualité (PAQ)** de services, véritable point d'entrée dans le système qualité et sécurité, décrivant les instances de gouvernance, les procédures qualité, l'équipe mise en place avec la description des rôles et responsabilités de chacun, …)
- **Un plan de gestion des risques** sur les prestations du Titulaire et sur le fonctionnement de la prestation,
- **Un plan d'assurance Sécurité** décrivant l'architecture des solutions SI s'interfaçant avec le système d'information de la CCI Paris Ile de France ains que les modalités du **Plan de Reprise d'Activité.**

Ces documents sont fournis dans les 3 mois suivants le début de la prestation.

Ils sont mis à jour a minima tous les ans.

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

Le Titulaire s'engage à fournir au GIE CCIR Paris Ile-de-France l'ensemble des dossiers de son système qualité, et à faire appliquer les recommandations par son équipe et par ses éventuels sous-traitants.

Le Titulaire assure également la production régulière de **tableaux de bord** pour chaque prestation assurée et qui sont présentés lors des comités associés.

Le GIE CCIR Paris Ile-de-France aura en charge la définition fonctionnelle des tableaux de bord, le cas échéant sur proposition du Titulaire.

Types de tableau de bord	Echéance
Contractuel Il présente notamment l'évaluation des niveaux de services faisant l'objet d'un engagement contractuel.	**Annuel**
Pilotage Il présente notamment les éléments macroscopiques nécessaires au pilotage de la prestation, les tendances d'évolution des indicateurs majeurs des tableaux de bord contractuel et opérationnel, et les éléments marquants et/ou devant faire l'objet d'une décision du comité de pilotage.	**Mensuelle**
Opérationnel Il présente en particulier l'évaluation d'indicateurs de volumétrie permettant d'identifier les actions d'améliorations possibles.	**Hebdomadaire**

5.2.2 *Pilotage opérationnel :*

Le pilotage opérationnel de l'ensemble des prestations est réalisé par une personne désignée par le titulaire et son suppléant en cas de congés ou d'absence afin d'assurer la continuité de la prestation et sera en charge des points suivants :

Pilotage opérationnel des équipes du Titulaire :

- Respecter les engagements de services définis dans chacun des modules,
- Agir au quotidien auprès des équipes du Titulaire pour que les priorités de traitement des incidents et des demandes soient bien prises en compte

- Planifier les interventions des techniciens de proximité pour la semaine suivante afin d'optimiser les déplacements et les couts de la prestation.
- Faire respecter les consignes d'accueil téléphonique, de présentation, de ponctualité, de savoir être et si nécessaire assurer la bonne formation aux consignes du Gie Groupe CCIR Paris Ile de France des équipes du Titulaire.
- Fournir les tableaux de bords de pilotage des différents modules à la fréquence demandée et remonter toutes alertes ou disfonctionnements majeurs qui ne seraient pas que de la propre responsabilité du Titulaire.
- S'assurer de la bonne application des procédures de résolutions des incidents ou demandes.
- S'assurer de la bonne application des mesures de sécurité et de confidentialité des données traitées.
- Faire respecter le suivi des processus ITIL :
    - Gestion des incidents,
    - Traitement des demandes utilisateurs,
    - Gestion des problèmes,
    - Gestion des changements,
    - Gestion des déploiements,
    - Gestion de la connaissance,
    - Gestion du catalogue de service,
    - Gestion des niveaux de services.

Le Titulaire a une obligation de conseil continu auprès GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France afin de contribuer à **l'amélioration de la performance des prestations délivrées** et à la réduction des coûts des services associés.

- Gestion du référentiel documentaire et du référentiel des procédures applicables :

Suivi et contrôle des versions de documents applicables, et maintien à jour de la liste des documents opérationnels disponibles.

Documentation

- Gestion de la base de connaissances de l'outil ITSM GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France (e.g. ajout, mise à jour, retrait des informations obsolètes) après validation par la CCIR Paris Ile-de-France des propositions faites par le Titulaire lors des instances opérationnelles
- Création et maintien à jour des documents opérationnels (consignes, procédures, « check-lists », …) notamment utilisés par le Service Desk,
- Création de la documentation relative à des nouveaux postes de travail,
- Gestion de la documentation, en particulier suivi et contrôle des versions de documents applicables, et maintien à jour de la liste des documents opérationnels disponibles.

5.2.3 *Contraintes et points particuliers*

Prestations ponctuelles

Ces prestations qui nécessitent la mobilisation de techniciens de proximité feront l'objet d'une demande de devis préalable.

Exemples non exhaustifs de prestations pouvant faire l'objet d'une demande de devis :

- Mise en place et enlèvement de matériels lors d'une campagne de renouvellement de

matériels,

- Assistance et intervention pour des salons et séminaires pouvant avoir lieu en dehors des plages contractuelles (nuit de l'orientation ou les journées portes ouvertes des établissements d'enseignement).

5.2.4 *Langue*

La langue applicable pour la réalisation de la totalité des prestations est le français.

5.2.5 *Consigne*

Le personnel du Titulaire qui intervient sur les différents modules du Titulaire devra :

- Suivre les règles définies en termes d'accueil téléphonique et présentiel
- Faire preuve de rigueur et ponctualité,
- Respecter les consignes de sécurité à l'intérieur des locaux ainsi que toute autre consigne à respecter par toute personne se trouvant à l'intérieur des locaux des membres du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France,
- Respecter les consignes de sécurité Informatique ainsi que la charte du groupe CCIR Paris Ile-de-France
- Avoir un niveau de français oral et écrit respectant les règles de base de l'orthographe et de la grammaire,
- Respecter les procédures liées à leurs activités.
- Respecter la politique de sécurité du système d'information du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

5.2.6 *Horaires d'ouverture*

Les horaires de la prestation de Pilotage Opérationnel doit permettre de piloter les équipes au plus près des pics d'activités. La plage horaire ci-dessous est donnée à titre indicatif. Elle peut faire l'objet de modification durant la durée du marché :

Modules	Horaires
Module D – Pilotage	Plage de service Du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h30

5.3. Processus

Le Titulaire contribue à l'évolution et à l'amélioration des processus au démarrage de la prestation comme pendant son déroulement.

Le Titulaire s'implique de manière importante pour garantir la mise œuvre opérationnelle des processus.

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France demeure le propriétaire des processus et à ce titre est seul habilité à les valider. Il est néanmoins rappelé qu'il est attendu du Titulaire qu'il soit force de proposition, en particulier par rapport à des améliorations possibles.

5.4. Audit

Audits réglementaires

La présente prestation s'inscrit dans le cadre de processus de support des membres du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France et comme telle est susceptible d'être auditée.

Le Titulaire s'astreint donc à participer au besoin et sur sollicitation du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France à tout processus d'audit et à aider le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France à mettre en œuvre les recommandations de ces différents audits.

Audits de conformité

Le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France se réserve également la possibilité de faire auditer tout ou partie de la prestation de services pour vérifier que le Titulaire satisfait à ses obligations, niveaux de service et engagements contractuels.

6. Sécurité et confidentialité

Le Titulaire délivre les prestations du présent marché en conformité avec la totalité des exigences de sécurité et de confidentialité fixées par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

La sécurité des prestations délivrées est assurée par un ensemble de mesures de protection et de dispositions prises par le Titulaire pour assurer la sécurité des informations et des biens liés à la prestation, et plus globalement pour respecter la sécurité du système d'information du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Ces mesures couvrent a minima les domaines de sécurité organisationnels, physiques et logiques.

La sécurité est applicable sur tout le périmètre des prestations, tant au niveau des moyens que des ressources mais également d'un point de vue géographique :

- Sur les sites du GIE et des Membres du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France,
- Dans les locaux du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants.

6.1. Sécurité, confidentialité des données et actions de sensibilisation

Le candidat respecte les exigences de sécurité fournies dans les annexes ci-dessous :

- Annexe 4 CCTP - GSSI ESI Clauses SSI
- Annexe 5 CCTP - GSSI ESI Exigences SSI

6.1.1 *Sécurité, confidentialité des données*

Les données de quelque nature qu'elles soient, mises à disposition par le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France dans le cadre du présent marché sont la propriété exclusive du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France. A ce titre, le Titulaire s'engage à en respecter la confidentialité et à y adjoindre le niveau de sécurité propre à leur exploitation, conservation et réversion.

Le Titulaire s'engage à ne pas céder ces données pendant toute la durée du marché et au-delà.

Certaines de ces données sont à caractères personnels. Le Titulaire n'utilisera ces données à caractères personnels que dans le cadre de ce marché. Le prestataire s'engage à mettre en place des dispositifs de protection sur ses équipements, conformes à l'état de l'art et à les mettre à jour régulièrement.

Le Titulaire s'engage à en assurer la sécurité et conformément à la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 dans sa version actuellement en vigueur et toutes les versions ultérieures, permettra à tout collaborateur de disposer d'un droit d'accès et de rectifications des données personnelles le concernant.

En cas de faille de sécurité avérée, le Titulaire informe immédiatement le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France.

6.1.2 *Actions de sensibilisation*

Le Titulaire délivre une formation sur la sécurité informatique à ses équipes qu'il met en place afin d'assurer l'exécution des prestations, en particulier sur le périmètre de support de proximité. Cette formation précisera les objectifs de sécurité, les moyens prévus, les procédures et les méthodes de travail mais également les sanctions internes à l'entreprise du Titulaire et d'ordre juridique en cas de malveillance.

Le Titulaire veillera à ce que les exigences en termes de sécurité soient diffusées auprès de chacun des intervenants sur la prestation.

Tous les collaborateurs du Titulaire amenés à travailler sur la prestation signent une charte de

confidentialité concernant l'utilisation des moyens informatiques.

7. Phases du marché

Le présent marché de prestation se déroule en trois phases :

- Phase de prise en charge ;
- Phase de service régulier, débutant par une phase probatoire suivie d'une phase de production des services ;
- Phase de transférabilité/réversibilité.

Pour les phases de prise en charge et de réversibilité, il appartient au Titulaire de proposer le calendrier, la montée en charge, l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats.

A l'issue de chaque phase, le GIE CCIR Paris Ile-de-France se réserve le droit de ne pas engager la phase suivante s'il considère que les travaux et services fournis ne correspondent pas aux attentes et nuisent à la qualité de service des phases suivantes.

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

7.1. Phase de prise en charge

La phase de prise en charge correspond à la mise en place de la prestation et du transfert de connaissances des procédures et des règles applicables à la réalisation aux prestations.

Cette phase a une durée de 3 mois et sera organisée avec une structuration projet afin d'identifier et suivre l'ensemble des actions à mettre en place de part et d'autre dans le délai imparti.

Cette phase commence dès la notification du titulaire.
Une réunion de lancement de cette phase aura lieu dans les 10 jours suivants la notification.
Les interlocuteurs du Titulaire seront les interlocuteurs du Comité Contractuel défini dans le présent document.
Les interlocuteurs du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France seront les personnes en charge du pilotage de la prestation et du management de la DSI du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

Un comité opérationnel de mise en place de la prestation se réunira ensuite toutes les 2 semaines jusqu'à la fin de la période des 3 mois.

La préparation des supports de la réunion de lancement et des comités opérationnels, la diffusion ainsi que la rédaction des comptes rendus sont à la charge du Titulaire.
Le compte rendu est approuvé par les représentants des deux parties lors du Comité opérationnel suivant.

Les thèmes suivants seront abordés pendant toute cette phase d'appropriation :

Par le titulaire :

- Présentation du Responsable du pilotage de l'ensemble des prestations.
- Présentation des équipes qui interviendront ainsi que leurs parcours professionnels et compétences.
- Désignation des interlocuteurs pour les instances de gouvernances.
- Présentation des bases de connaissances ou outils qui peuvent être mis à disposition des utilisateurs pour la résolution de problématique simple dans le cadre de procédure auto-résolution.
- Proposition des modèles de reporting et Tableaux de bords attendus et validation avec le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.
- Planning de montée en compétences des équipes du Titulaires devra être remis lors de la première réunion du comité opérationnel qui suit la réunion de lancement dans les 2

semaines suivant cette dernière.

- Fournir les livrables attendus dans le cadre des prestations et qui sont décrits dans le présent document (PAQ, PAS, Gestion des risques…).
- Signature de la charte informatique et de confidentialité du GIE CCIR Paris Ile de France par les intervenants du Titulaire.

Par le GIE CCIR Paris Ile de France :

- Présentation détaillée des prestations attendues, des équipements, applicatifs, gestion des stocks, Kiosques, … afin de s'assurer de la bonne compréhension de chacune des parties.
- Présentation de l'outil ITSM qui sera mis à disposition du titulaire. Formation d'un représentant du Titulaire qui se chargera de dupliquer la formation sur les équipes qui réalisent les prestations.

  Les évolutions de l'ITSM sont réalisées par le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.
- Présentation de la structure de support Back Office de Niveau 3

- Architecture technique à mettre en place pour accéder à l'outils et au réseau du GIE CCIR Paris Ile de France.
  - Transfert du référentiel de procédure.
  - Remise des éléments nécessaires à la réalisation des prestations (PC, Badge, Consignes de sécurité).
  - Préparation du PV de recette de cette phase de prise en charge qui permet de s'assurer que les outils, les procédures, la formation des intervenants, l'accès au réseau du GIE CCIR Paris Ile de France, la bonne compréhension des consignes de sécurité sont maitrisées.
- Validation des profils proposés par le titulaire. Le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France se réserve la possibilité de demander le remplacement d'un profil dans un délai de 15 jours suivant le comité. Faute de validation du GIE Groupe CCIR Paris Ile de France, le ou les profils sont réputés acceptés, sans que la faculté du GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France de demander le remplacement d'un profil ne soit éteinte.

Cette phase de prise en charge doit se terminer dans le délai de 3 mois et sera matérialisée par le PV de recette signé par le Titulaire et le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France confirmant que l'ensemble des exigences de cette phase sont remplies.

7.2. Phase de service régulier

Cette phase est la phase principale pour chacun des modules concernés par un service régulier.

Cette phase débute à la signature du PV de la phase de Prise en Charge et jusqu' à la fin du marché.

7.3. Phase de Transférabilité/Réversibilité

Le Titulaire assure la transférabilité/réversibilité des services afin de permettre au GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France de reprendre (réversibilité), ou de confier à un tiers désigné la fourniture des services (transférabilité), et ce dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service.

La transférabilité/réversibilité est mise en œuvre en parallèle de la fin de la phase de service régulier, c'est-à-dire sur les trois derniers mois du marché.

Le plan de transférabilité/réversibilité est applicable par module. Il inclut et précise les modalités de participation et d'aide active de transmission (processus de transmission, données, documents et informations transmis) que réalise le Titulaire lors cette phase.

Début	Trois mois avant l'échéance du marché
Nature	Période de service effectif pendant laquelle les engagements de service sont contractuels avec transfert progressif de connaissance du Titulaire vers un Tiers ou le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France
Activité principale	Fourniture de la totalité de la documentation et transfert de compétences vers le nouvel infogérant ou le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France
Fin	Terme du marché

La réversibilité fera l'objet d'une structure projet avec une réunion de lancement et un comité opérationnel tous les 2 semaines afin d'assurer la réversibilité pendant les 3 mois.

Le Référentiel documentaire des procédures de support, l'état de parc, l'inventaire, les consignes spécifiques entre autres documents feront l'objet d'un transfert vers le nouveau Titulaire ou le GIE Groupe CCIR Paris Ile de France.

8. Gestion des risques

La gestion des risques permet de suivre les indicateurs clés de performance décrite dans l'annexe 1 « Annexe 1 - Niveaux de services et Indices Clés de Performance (ICP) » et de mettre en œuvre les plans de remédiation nécessaire au maintien des niveaux de services contractuels.

8.1. Constatation des non-conformités à l'engagement de services

L'évaluation des non-conformités à l'engagement de services est basée sur le constat des valeurs prises en fin de période mensuelle par les indicateurs de performances décrits dans l'annexe nommée « Annexe 1- Niveaux de services et Indices Clés de Performance (ICP) ».

Gestion des risques en fonction des non-conformités à l'engagement de services		
Niveau de risque	**Nc = niveau de service constaté sur la période**	**Niveau de gestion des risques**
0	Nc >= niveau cible	
1	Niveau minimum <= Nc < niveau cible	Alerte niveau 1
2	Nc < niveau minimum	Alerte niveau 2
3	Nc < niveau minimum Sur une durée > à 20 jours ouvrés consécutif	Crise

Pour la gestion des risques, un processus d'escalade hiérarchique est mis en place pour réaliser les actions et apporter les solutions identifiées.

Les indicateurs clés sont suivis de manière hebdomadaire et le responsable du pilotage de la prestation doit remonter toutes dérives des indicateurs clés de performance en comité opérationnel hebdomadaire.

Le Titulaire apporte, en fonction des niveaux 1, 2 ou 3 de risque, une solution selon les spécifications mentionnées au tableau ci-après.

Gestion des risques		
Niveau de risque	**Niveau de gestion**	**Actions et Solutions de résorption**
0		Aucune
1	Alerte niveau 1	Mise en place sous 5 jours ouvrés par le Titulaire d'une solution de résorption : un plan (processus de travail plus performant et/ou mise de moyens supplémentaires) pour atteindre le niveau 0
2	Alerte niveau 2	Nécessité pour le Titulaire de présenter au GIE CCIR Paris Ile-de-France, sous 5 jours ouvrés en comité opérationnel et ensuite en comité de pilotage une solution de résorption : un plan pour arrêter la dégradation et ce pour un rétablissement du niveau 0 dans un délai maximal de 15 jours ouvrés.
3	Crise	Résiliation possible par le GIE CCIR Paris Ile-de-France si pas de retour au niveau de service cible dans un délai > à 15 jours ouvrés.

8.2. Défaillance du Titulaire

Si le Titulaire ne fournit pas les solutions de résorption, le Titulaire est considéré comme défaillant au niveau de la fourniture de la solution. Dans ce cas, le GIE Groupe CCIR Paris Ile-de-France provoque une réunion du Comité Contractuel Extraordinaire.

A l'issue de la réunion du Comité Contractuel Extraordinaire :

- Soit un accord est trouvé, et le Titulaire :
    - Assure la prestation selon un plan arrêté en commun avec déclenchement d'office de pénalités de retard.
    - Met en place une solution de substitution sans supplément de prix pour le GIE CCIR Paris Ile-de-France ;
- Soit aucun accord n'est trouvé et le GIE CCIR Paris Ile-de-France déclenche un processus de résiliation aux torts du Titulaire, selon les modalités stipulées dans le CCAP.

9. Glossaire

Terme	Signification
Contournement	Désigne les dispositions permettant un retour après un incident, à un fonctionnement en conditions opérationnelles du Système d'Information temporairement acceptable pour l'utilisateur.
Dossier	Désigne le dossier créé par le support du Titulaire dans l'outil ITSM dès la première sollicitation d'un utilisateur. Un dossier peut correspondre à plusieurs échanges l'utilisateur dès lors qu'ils se rapportent au sujet traité dans ce dossier. Ce dossier est clos après résolution effective de l'incident ou de la demande correspondante.
Demande ou Requête	Désigne toute demande de changement ou toute demande de fourniture d'un Service. Les Demandes de Service sont prises en charge par le Service Desk.
Incident	Désigne tout évènement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard du service et qui cause, ou peut causer une dégradation de la qualité et/ou des performances, et/ou non-conformité aux spécifications contractuelles. Un évènement qui n'a pas encore eu d'impact sur le service est aussi un incident.
Indicateur Clé de Performance (« ICP »)	Désigne les indicateurs qui permettent de mesurer le respect des niveaux de service tels que définis dans l'annexe au présent document nommée « Annexe 1 - Niveaux de services et ICP »
Livrable	Désigne tous les éléments, notamment techniques, informatiques et/ou documentaires développés en application du Contrat Cadre et/ou d'un Contrat d'Application et/ou d'un Bon de Commande et que le Prestataire devra remettre au Client en conformité avec leurs Spécifications respectives.
Niveaux de Service (ou « Service Level Agreements » ou « SLA »)	Désigne les niveaux prescrits pour les performances et la qualité des Services, dont l'atteinte est requise pour garantir que les Services conviennent, tels que documentés dans l'annexe « Annexe 1 - Niveaux de services et ICP ».
PMAD	Prise en Main A Distance
PRA	Plan de Reprise d'Activité
PSSI	Politique de sécurité des systèmes d'information
Sollicitation	Toute interaction entre un utilisateur et le Service Desk ou le support de proximité. Cette interaction peut se faire selon différent média ; appel téléphonique, mail, portail du support utilisateur.
Tiers	Désigne un Tiers qui fournit des produits ou services à une Partie dans le cadre des Services. Les Fournisseurs Tiers ne désignent pas les sous-traitants du Prestataire.
Fonction Centre de service	Point de contact unique pour le support des utilisateurs concernant la résolution des incidents et le traitement des demandes de service
Gestion des Incidents,	Processus en charge de la gestion du cycle de vie de tous les incidents. La Gestion des Incidents s'assure que l'exploitation normale des services soit rétablie le plus rapidement possible et que l'impact sur le business soit réduit au minimum.
Gestion des demandes utilisateurs,	Processus en charge de la gestion du cycle de vie de toutes les demandes de service. La gestion des demandes utilisateurs : • Fournit un canal pour les utilisateurs afin de demander les services standard • Fournit des informations aux utilisateurs et clients au sujet de la disponibilité des services • Fournir les composants demandés du service standard

Terme	Signification
	• Assiste au traitement des plaintes et des commentaires
Gestion des problèmes,	Processus en charge de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes. La Gestion des Problèmes a pour objectif d'anticiper l'apparition des incidents et de minimiser l'impact des incidents qui ne pourraient être évités.
Gestion des changements,	Processus en charge de contrôler le cycle de vie de tous les changements, facilitant la réalisation de changements bénéfiques avec un minimum d'interruption des services informatiques.
Gestion des déploiements et des mises en production,	Processus en charge de la planification, de la programmation et du contrôle de la construction, du test et du déploiement de mises en production ainsi que de la livraison de nouvelles fonctionnalités requises par le business tout en protégeant l'intégrité des services existants.
Gestion des actifs et des configurations,	Processus en charge de s'assurer que les actifs nécessaires à la prestation des services sont bien contrôlés et que de l'information exacte et fiable sur ces actifs est disponible quand et où elle est nécessaire. Cette information comprend des détails sur la manière dont les actifs ont été configurés et les relations entre les actifs.
Gestion de la connaissance,	Processus en charge de partager les perspectives, les idées, les expériences et les informations et de s'assurer qu'elles sont disponibles au bon endroit et au bon moment. Le processus de la Gestion des Connaissances permet de prendre des décisions éclairées. Il améliore l'efficience en réduisant le besoin de redécouvrir des connaissances.
Gestion des niveaux de services	Processus en charge de négocier les accords sur les niveaux de service réalisables et de s'assurer qu'ils sont atteints. La Gestion des Niveaux de Service s'assure également que tous les processus de gestion des services informatiques, les accords sur les niveaux opérationnels et les contrats de sous-traitance sont adaptés aux cibles de niveau de service. La Gestion des Niveaux de Service surveille et établit des rapports sur les niveaux de service, organise régulièrement des revues avec les clients et identifie les améliorations requises.
CRC	Centre de Relation Contact
DSI	Direction des Systèmes d'Information