ATIH

Nos données
au service
de la Santé

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Marché n°2027-2609067002

SERVICES DE SUPPORT TECHNIQUE A L'UTILISATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL NUMERIQUE DE L'ATIH

www.atih.sante.fr
117 Bd Marius Vivier Merle - 69329 Lyon cedex 03
T 04 37 91 33 10
SIRET 180 092 298 00033 - APE 8411Z

Sommaire

1. Présentation de l'ATIH 4

2. Objet du marché....5

3. Description de l'existant 5

3.1. Postes utilisateurs 5

3.2. Annuaires 5

3.3. DHCP, DNS 5

3.4. Messagerie électronique 5

3.5. Sauvegardes 5

3.6. Confidentialité.... 6

3.7. Mesures de sécurité.... 6

3.8. Support existant 6

4. Prestations attendues 7

4.1. Prestations de support 7

4.2. Prestations complémentaires autour de l'environnement de travail 8

4.3. Niveaux de service 10

5. Pilotage et suivi des prestations....11

5.1. Principes de pilotage.... 11

5.2. Comité de suivi opérationnel 11

5.3. Comité de pilotage.... 11

5.4. Reporting et tableaux de bord.... 12

6. Mise en place et réversibilité de la fonction support....12

6.1. Phase de mise en place 12

6.2. Phase d'exploitation.... 13

6.3. Phase de réversibilité 14

7. DEVELOPPEMENT DURABLE....15

7.1. CONSIDERATIONS EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE 15

7.2. CONSIDERATIONS RELATIVES AU DOMAINE SOCIAL ET A L'EMPLOI.... 15

7.3. Suivi des engagements.... 16

8. Annexes 17

8.1. Configuration de Jira Service Management 17

1. PRESENTATION DE L'ATIH

L'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) est un établissement public de l'Etat à caractère administratif, régi par les articles R.6113-33 et suivant du Code de la santé publique et chargé :

1° du pilotage, de la mise en œuvre et de l'accessibilité aux tiers du dispositif de recueil de l'activité médico-économique et des données des établissements de santé mentionné à l'article L. 6113-8 ainsi que du traitement des informations mentionnées au même article ;

1° bis de l'élaboration, du recueil, du traitement et de la mise à disposition aux tiers des données relatives au tableau de bord de la performance des établissements et services sociaux ou médico-sociaux prévus par l'article R. 314-29 du code de l'action sociale et des familles ;

2° de la gestion technique du dispositif de financement des établissements de santé ;

3° d'analyses, études et travaux de recherches sur les données des établissements de santé ;

4° d'apporter son concours aux travaux relatifs aux nomenclatures de santé, menés pour la mise en œuvre de l'article L. 161-29 du code de la sécurité sociale ;

5° de la conception et de la réalisation d'études sur les coûts des établissements et services mentionnés à l'article L. 314-3-1 du code de l'action sociale et des familles ;

6° de la conception et de la réalisation des études nationales de coûts mentionnées à l'article L. 6113-11 ;

7° du recueil et de l'analyse de données dans le cadre de dispositifs d'évaluation de la qualité, de la conformité et de la coordination des prises en charge sanitaires et médico-sociales par les professionnels et l'ensemble des acteurs, ainsi que de la satisfaction des personnes concernées. Un arrêté des ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale définit la liste et le contenu de ces dispositifs ainsi que les destinataires des résultats, le cas échéant en précisant la nature des résultats communiqués à chacun ;

8° sur demande du ministre chargé de la santé, d'apporter son concours pour répondre à une alerte sanitaire ou en gérer les suites ;

9° d'apporter son concours à la gestion technique du dispositif de financement des établissements et services médico-sociaux.

L'ATIH est implantée sur deux sites :

- Le siège à Lyon :
  117, boulevard Marius Vivier Merle
  69329 LYON Cedex 03
- L'antenne à Paris :
  13, rue Moreau
  75012 PARIS

2. OBJET DU MARCHE

L'objet du présent marché est la fourniture d'un service de support technique aux utilisateurs internes de l'ATIH, les jours ouvrés de 8h00 à 18h00, sur une durée de 4 ans.

L'ATIH compte 150 collaborateurs internes répartis entre son siège lyonnais et son antenne parisienne (130 à Lyon et 20 à Paris).

Le titulaire assure un service global de support technique bureautique de niveau 1 et de niveau 2 pour l'ensemble des utilisateurs internes de l'ATIH.
Ce dispositif comprend :

- une assistance à distance pour l'ensemble des utilisateurs ;
- une assistance de proximité sur le site de Lyon pour les interventions nécessitant une présence physique.

3. DESCRIPTION DE L'EXISTANT

3.1. POSTES UTILISATEURS

Les agents disposent d'un ordinateur portable comme poste de travail, utilisable en situation de télétravail.
Le système d'exploitation **Windows 11** est déployé sur ces postes avec la suite logicielle Microsoft Office 365.

3.2. ANNUAIRES

L'ATIH utilise l'annuaire **Active Directory** sous Windows Server 2025 version 24H2.

3.3. DHCP, DNS

Les serveurs DNS de l'ATIH sont les Contrôleurs de Domaine Active Directory.
Ces serveurs sont également serveurs DHCP pour les postes utilisateurs.

3.4. MESSAGERIE ELECTRONIQUE

Le service de messagerie repose sur **Exchange Online**.
Les postes utilisateurs disposent d'Office 365 avec Outlook comme client de messagerie.

3.5. SAUVEGARDES

La solution existante de l'ATIH est basée sur le logiciel **Commvault** en version 11.32.119 accompagnée de son agent de sauvegarde installé sur chaque poste de travail.

Les sauvegardes sont exécutées quotidiennement durant la nuit avec une rétention différente selon la criticité des données sauvegardées.

3.6. CONFIDENTIALITE

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a connaissance d'informations ou reçoit communication de documents ou d'éléments de toute nature signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs, notamment, aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution ou au fonctionnement des services de l'ATIH, est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître.
Le titulaire doit informer ses éventuels sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution du marché. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.
Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments déjà accessibles au public, au moment où ils sont portés à la connaissance du titulaire.

3.7. MESURES DE SECURITE

Lorsque les prestations sont à exécuter dans un lieu où des mesures de sécurité s'appliquent, et sous réserve qu'elles soient indiquées par l'ATIH, le titulaire est tenu de les respecter.
Le titulaire ne peut prétendre, de ce chef, ni à une prolongation du délai d'exécution, ni à une indemnité, ni à un supplément de prix, à moins que les informations ne lui aient été communiquées postérieurement au dépôt de son offre et qu'il puisse établir que les obligations qui lui sont ainsi imposées nécessitent un délai supplémentaire pour l'exécution des prestations prévues par le marché ou rendent l'exécution du contrat plus difficile ou plus onéreuse.
Le titulaire avise ses sous-traitants de ce que les obligations énoncées au présent article leur sont applicables et reste responsable du respect de celles-ci.

3.8. SUPPORT EXISTANT

Le support de l'ATIH a été externalisé auprès du prestataire DCS de 2021 à 2026. Celui-ci a assuré un support N1 « poste de travail » pour les collaborateurs de l'ATIH depuis son centre de services lyonnais, ainsi qu'un support N2 de proximité sur le site de Lyon.
L'outil principal actuellement utilisé pour la gestion du support est Jira Service Management. Il constitue le référentiel de traitement des demandes et incidents, de suivi des tickets, de traçabilité des échanges, d'escalade vers les niveaux de support concernés et de production des indicateurs d'activité.
Ce service couvrait la totalité des prestations relatives au niveau 1 et les prestations de niveau 2 relatives aux installations des applications sur les postes de travail des usagers pour les versions du système d'exploitation supportées par l'ATIH :

- Niveau 1 : prise d'appels et accusé de réception des e-mails, ouverture du ticket, qualification, gestion opérationnelle et administrative des dossiers (suivi des tickets), transfert au niveau 2 et/ou 3, relance niveau 2, information des utilisateurs sur l'avancement du ticket, orientation des utilisateurs vers les bons interlocuteurs, réponse immédiate aux questions récurrentes simples
- Niveau 2 : support à l'installation des logiciels de l'ATIH
- Accès sécurisés : traitement des tickets exportés du GSIT de l'ATIH selon une procédure fournie
- Proximité : réalisation d'une prestation de support bureautique de proximité in situ client

Le volume de tickets, sur une base mensuelle, est compris entre 100 et 150 tickets, soit un volume annuel d'environ 1 500 tickets.
Sur ce total, environ un tiers est résolu directement par le prestataire, et le reste est escaladé au niveau supérieur pour traitement par les équipes de l'ATIH.
Les trois principales catégories de tickets sont les demandes de comptes, l'assistance bureautique et les signalements de dysfonctionnement.

La durée de résolution est généralement inférieure à trois jours pour les tickets bureautiques de niveau 1, et comprise entre une et deux semaines pour les tickets de niveau 2.
Enfin, une réunion de comité de pilotage est réalisée mensuellement pour assurer le suivi de la prestation. Ces éléments doivent permettre au titulaire d'adapter sa proposition organisationnelle et ses engagements de service.

4. PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. PRESTATIONS DE SUPPORT

1. SUPPORT UTILISATEUR DE NIVEAU 1

Le titulaire assure un service de support utilisateur de niveau 1 pour l'ensemble des utilisateurs internes de l'ATIH, sur les deux sites de l'établissement, pendant les plages horaires prévues au marché.
Le titulaire utilise l'outil de gestion des demandes mis à disposition par l'ATIH, actuellement Jira Service Management, qui demeure l'outil principal de support pendant l'exécution du marché. Sauf décision contraire de l'ATIH, le titulaire ne substitue pas son propre outil à cet outil existant pour la prise en charge, le suivi, l'escalade et la clôture des tickets relevant du périmètre du marché.
Le titulaire s'inscrit dans les workflows, règles de gestion, champs de qualification, catégories, circuits d'escalade et modalités de reporting définis dans Jira Service Management par l'ATIH. Il peut proposer des évolutions ou améliorations de paramétrage, mais celles-ci sont soumises à validation préalable de l'ATIH et ne doivent pas remettre en cause la continuité du service ni la traçabilité des tickets.
Ce service comprend notamment :

- recevoir les sollicitations des utilisateurs et enregistrer les tickets dans l'outil de gestion des demandes ;
- qualifier les incidents et les demandes, les catégoriser et les prioriser ;
- réaliser un premier diagnostic ;
- traiter et résoudre les incidents de niveau 1, y compris à distance lorsque cela est nécessaire ;
- informer les utilisateurs sur l'état d'avancement de leur demande ;
- escalader les demandes vers le niveau de support approprié lorsque nécessaire ;
- assurer le suivi des tickets jusqu'à leur clôture et contribuer au reporting de l'activité.

Le support de niveau 1 traite la majorité des incidents et demandes courantes relatifs au poste de travail, à l'environnement bureautique et aux usages numériques du quotidien, dès lors qu'ils ne nécessitent pas d'intervention d'expertise avancée ou d'administration spécifique.
Le contact au support doit pouvoir se faire par téléphone, par mail ou portail en ligne (mis à disposition par l'ATIH)
Cette prestation est tarifée sous forme de forfait mensuel incluant le traitement de 200 demandes. Au-delà de ce forfait, le titulaire facturera les tickets supplémentaires à l'unité du ticket. Les prix du forfait et du ticket supplémentaire sont à renseigner dans le BPU.

2. ASSISTANCE DE PROXIMITE SUR LE SITE DE LYON (NIVEAU 2)

Pour le site de Lyon, l'assistance de proximité comprend notamment :

- préparer, installer, brancher, remplacer, tester et diagnostiquer les postes de travail et les équipements associés, notamment les ordinateurs portables, stations d'accueil, écrans, câbles et connectiques, téléphones fixes et smartphones ;

- réaliser les interventions sur site nécessitant une présence physique auprès de l'utilisateur ou sur son environnement matériel ;
- prendre en charge les tickets escaladés nécessitant une intervention de niveau 2 sur l'environnement de travail ;
- escalader vers l'équipe infrastructure de l'ATIH les demandes ou incidents relevant d'un niveau d'expertise supérieur ou d'un périmètre hors environnement de travail courant.

Pour remplir cette mission, l'ATIH souhaite la présence sur le site de Lyon d'un intervenant à plein temps sur la plage horaire 9h-18h du Lundi au Vendredi.
L'ATIH attend du ou des intervenants affectés à cette prestation une posture de service, de l'écoute, de la pédagogie et une bonne capacité d'expression en français. Le titulaire veillera à proposer des profils adaptés au contexte utilisateur de l'ATIH et sensibilisés aux enjeux de sécurité liés à l'environnement de travail.
Le titulaire précisera dans son offre l'organisation mise en place pour assurer la continuité de cette prestation de proximité pendant toute la durée du marché.
Cette prestation sera incluse dans le forfait mensuel, avec le support N1 décrit au paragraphe précédent.

3. ASSISTANCE A DISTANCE POUR LE SITE DE PARIS

Pour le site de Paris, le titulaire assure une assistance à distance pour l'ensemble des utilisateurs. Compte tenu du nombre limité d'utilisateurs sur ce site, il n'est pas attendu de présence permanente d'un technicien de proximité sur place.
Les utilisateurs rattachés au site de Paris relèvent pleinement du périmètre du support utilisateur. Le titulaire assure une prise en charge identique des tickets, quel que soit le site de rattachement de l'utilisateur.
Lorsqu'une intervention physique est nécessaire sur le site de Paris, le support pourra se coordonner avec un agent informaticien de l'ATIH disponible sur place pour effectuer les manipulations nécessaires, sur la base du diagnostic préalable établi par le support.

4.2. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES AUTOUR DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

En complément des prestations de support décrites à l'article 4.1, le titulaire assure des prestations complémentaires autour de l'environnement de travail. Ces prestations sont organisées en deux catégories : les prestations complémentaires d'expertise autour de l'environnement de travail et les prestations complémentaires d'assistance de proximité, mobilisées dans les conditions prévues au présent article et, le cas échéant, au bordereau des prix unitaires (BPU). Ces prestations seront déclenchées sur ordre de service par l'ATIH après avoir fait l'objet d'un cadrage préalable permettant d'estimer la période ou la date d'intervention, le volume, les objectifs attendus, les prérequis éventuels.

1. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES D'EXPERTISE AUTOUR DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Ces prestations complémentaires couvrent les lignes prévues au BPU relatives à l'environnement de travail numérique, notamment l'assistance à l'environnement Microsoft 365 pour le socle d'utilisateurs prévu au marché, l'assistance Microsoft 365 pour utilisateurs supplémentaires, la supervision des postes de travail incluant MECM et EDR pour le socle de postes prévu, ainsi que la supervision pour postes supplémentaires.

- assurer l'assistance sur l'environnement Microsoft 365, pour le traitement des incidents et demandes nécessitant une expertise sur les services collaboratifs, bureautiques et de messagerie associés au poste de travail ;
- assurer l'assistance sur les outils d'administration et de gestion du poste de travail, notamment Microsoft MECM/SCCM, pour les opérations relevant du périmètre workplace ;
- accompagner l'ATIH sur les solutions de sécurité du poste de travail, incluant le suivi des alertes EDR, l'analyse de premier niveau des événements et la contribution aux actions de mise en sécurité dans le périmètre défini par l'ATIH.

Ces prestations s'exercent en articulation avec les autres niveaux de support. Elles peuvent être mobilisées à la suite d'une escalade du support utilisateur ou dans le cadre d'actions spécifiques demandées par l'ATIH sur l'environnement de travail.
Ces prestations sont commandées selon les lignes et unités d'œuvre prévues au BPU. Elles ne se substituent pas au forfait mensuel de support bureautique de niveau 1 et d'assistance de proximité de base, mais permettent d'adapter le dispositif aux besoins complémentaires exprimés par l'ATIH.
Le titulaire précisera dans son offre l'organisation proposée pour l'exécution de ces prestations, les compétences mobilisées, les modalités d'accès à l'expertise et les conditions d'articulation avec les équipes de l'ATIH.

2. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES D'ASSISTANCE DE PROXIMITE

En complément de l'assistance de proximité régulière prévue à l'article 4.1.2, l'ATIH peut déclencher des prestations complémentaires d'assistance de proximité, dans les conditions prévues au bordereau des prix unitaires (BPU).
Toutes les prestations de proximité sont exécutées sur site dans les locaux de l'ATIH, frais de déplacement inclus.

Ces prestations ont vocation à répondre à des besoins ponctuels, planifiés ou exceptionnels nécessitant une présence physique complémentaire sur site, au-delà du dispositif d'assistance de proximité forfaitaire. Ces prestations seront déclenchées par ordre de service pour renforcer temporairement la capacité d'intervention, accompagner une opération spécifique, traiter un volume inhabituel de demandes ou assurer une présence additionnelle lors d'événements, ou d'opérations de changement sur le site de Lyon, une assistance l'environnement de proximité supplémentaire mensuelle sur le site de Lyon, une prestation journalière de support bureautique niveau 1 de proximité sur le site de Paris ou une prestation mensuelle de support bureautique niveau 1 de proximité sur le site de Paris travail.

Le contenu des interventions relève du périmètre de l'environnement de travail numérique de l'ATIH. Il peut inclure, selon les besoins exprimés par l'ATIH, des actions de préparation, d'installation, de déplacement, de remplacement, de diagnostic, d'assistance utilisateur, de vérification de bon fonctionnement ou d'accompagnement terrain.

Les demandes et travaux associés sont tracés dans Jira Service Management ou dans tout support de suivi validé par l'ATIH. La facturation de ces prestations est effectuée sur la base des unités d'œuvre prévues au BPU, notamment à la journée, au forfait mensuel, au ticket ou au forfait selon la nature de la prestation commandée, après validation par l'ATIH des éléments permettant d'attester la réalisation effective de la prestation.
Le titulaire décrit dans son offre le contenu et les modalités d'intervention pour ces prestations.

4.3. NIVEAUX DE SERVICE

1. PRINCIPES GENERAUX

Les niveaux de service s'appliquent à l'ensemble des prestations de support prévues au présent marché. Ils encadrent les délais de prise en compte, de traitement, de résolution ou d'escalade des incidents et demandes, selon leur niveau de priorité.
Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour respecter les engagements de service définis ci-après pendant les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00, heure de Paris, hors jours fériés applicables au site concerné. Les délais s'apprécient en heures ouvrées, sauf mention contraire. Lorsqu'un ticket est enregistré en dehors de cette plage, le décompte des délais débute à l'ouverture de la plage de service suivante.
Le titulaire précisera dans son offre son dispositif de priorisation, ses modalités de suivi des engagements de service et les moyens mis en œuvre pour sécuriser le respect de ces engagements.

2. DELAIS DE PRISE EN COMPTE

Le délai de prise en compte correspond au délai maximal entre l'enregistrement d'un ticket par l'ATIH ou par un utilisateur et le début effectif de son traitement par le titulaire.

Priorité	Description indicative	Délai maximal de prise en compte
P1	Incident bloquant impactant un ou plusieurs utilisateurs sans solution de contournement immédiate	30 minutes
P2	Incident majeur avec dégradation forte du service ou demande urgente	2 heures ouvrées
P3	Incident ou demande standard n'empêchant pas la poursuite de l'activité	4 heures ouvrées
P4	Demande planifiable ou non urgente	8 heures ouvrées

3. DELAIS DE RESOLUTION OU D'ESCALADE

Le délai de résolution ou d'escalade correspond au délai maximal dans lequel le titulaire doit soit résoudre l'incident ou la demande dans son périmètre, soit l'escalader au niveau de support approprié avec un diagnostic qualifié et les éléments utiles à sa prise en charge.

Priorité	Délai maximal de résolution ou d'escalade
P1	4 heures ouvrées
P2	8 heures ouvrées
P3	2 jours ouvrés
P4	5 jours ouvrés ou selon planification convenue avec l'ATIH

Lorsque le ticket est escaladé, le titulaire demeure responsable de son suivi jusqu'à sa clôture, en lien avec l'ATIH ou le niveau de support concerné.

4. REGLES DE GESTION DES TICKETS

Le titulaire met en œuvre, dans l'outil de gestion des demandes, les règles de gestion nécessaires à la traçabilité et au suivi des tickets. Il veille notamment à la qualification du ticket, à la mise à jour de son statut, à la conservation de l'historique des actions réalisées et à l'information de l'utilisateur.

Les délais de service peuvent être suspendus uniquement dans les cas suivants, sous réserve que cette suspension soit tracée dans l'outil de gestion des demandes et portée à la connaissance de l'ATIH :

- en attente d'un retour, d'une validation ou d'une action de l'utilisateur, lorsque le titulaire a formulé une demande explicite et exploitable ;
- en attente d'un arbitrage, d'une validation ou d'une intervention relevant de l'ATIH ;
- en attente d'une intervention d'un tiers, d'un éditeur, d'un constructeur ou d'un opérateur externe, dès lors que le titulaire a effectué l'escalade ou la sollicitation nécessaire ;
- dans le cas d'une demande planifiée, lorsque la date d'exécution a été convenue avec l'ATIH ou avec l'utilisateur concerné ;
- en cas d'indisponibilité d'accès au matériel, au poste, au compte ou à l'environnement technique nécessaire au traitement du ticket, sous réserve que cette indisponibilité ne soit pas imputable au titulaire.

La suspension prend effet à compter de la date et de l'heure de consignation du motif dans l'outil de gestion des demandes. Le décompte des délais reprend dès disparition du motif de suspension. Le titulaire veille à relancer les parties concernées autant que de besoin et à assurer la traçabilité des périodes de suspension dans le ticket.

Le titulaire précise dans son offre les règles applicables aux incidents récurrents, aux réouvertures de tickets et aux cas de requalification de priorité. Toute évolution des workflows actuels de traitement des demandes, détaillés en annexe, doit être proposée par le titulaire, instruite avec l'ATIH et faire l'objet d'une validation préalable avant mise en œuvre dans Jira Service Management.

5. PILOTAGE ET SUIVI DES PRESTATIONS

5.1. PRINCIPES DE PILOTAGE

Le titulaire met en place un dispositif de pilotage permettant à l'ATIH de suivre l'exécution des prestations, d'apprécier la qualité du service rendu et d'identifier les actions d'amélioration nécessaires tout au long du marché.

Ce dispositif repose sur des échanges réguliers entre l'ATIH et le titulaire, sur la production de tableaux de bord et sur la tenue d'instances de suivi adaptées aux enjeux opérationnels et contractuels du marché.

Le titulaire veille à ce que ce dispositif de pilotage permette une lecture régulière, partagée et objectivée de la qualité de service, des difficultés rencontrées et des actions d'amélioration à engager pendant toute la durée du marché.

5.2. COMITE DE SUIVI OPERATIONNEL

Un comité de suivi opérationnel est organisé à une fréquence régulière, au minimum mensuelle, entre les représentants de l'ATIH et du titulaire. Il a pour objet de suivre l'activité courante, d'examiner les difficultés rencontrées, de statuer sur les actions correctives à engager et de partager les éléments utiles au pilotage du service.

À cette occasion, sont notamment examinés les volumes de tickets, le respect des niveaux de service, les incidents significatifs, les escalades, les irritants récurrents, les actions d'amélioration continue et, le cas échéant, les points de vigilance relatifs à l'environnement de travail.

5.3. COMITE DE PILOTAGE

Un comité de pilotage est organisé à une fréquence au minimum trimestrielle. Il permet d'examiner le fonctionnement global du service, les résultats atteints au regard des engagements du marché, les tendances observées, les risques identifiés ainsi que les orientations d'amélioration ou d'évolution du dispositif de support.

Le titulaire prépare les éléments nécessaires à la tenue de cette instance et présente, le cas échéant, un plan d'action sur les écarts constatés, les incidents majeurs, les difficultés persistantes et les actions d'amélioration continue engagées ou proposées.

5.4. REPORTING ET TABLEAUX DE BORD

Le titulaire transmet à l'ATIH, selon une fréquence à préciser dans son offre et au minimum mensuelle, un reporting permettant notamment de :

- suivre les volumes de tickets ouverts, clôturés et en cours, par canal, par typologie et par niveau de priorité ;
- mesurer les délais de prise en compte, de résolution et d'escalade, ainsi que le taux de respect des engagements de service ;
- analyser la répartition des tickets par niveau de traitement, par site et, le cas échéant, par domaine fonctionnel ou technique ;
- identifier les incidents significatifs, les tickets récurrents, les causes principales d'escalade et les actions d'amélioration engagées ;
- compléter le pilotage du marché et la mesure de la satisfaction du service rendu par tout indicateur jugé pertinent.

Le titulaire précisera dans son offre le format des tableaux de bord, les modalités de partage des données, ainsi que les capacités d'analyse permettant à l'ATIH d'identifier les tendances, les points de fragilité et les leviers d'amélioration continue.

Le prix lié au pilotage et suivi du marché est compris dans le forfait mensuel de support et d'assistance.

6. MISE EN PLACE ET REVERSIBILITE DE LA FONCTION SUPPORT

6.1. PHASE DE MISE EN PLACE

La phase de mise en place a pour objet de permettre au titulaire de reprendre la prestation dans des conditions sécurisées, sans rupture de continuité de service pour les utilisateurs de l'ATIH. Elle comprend les actions de cadrage, de transfert de connaissances, de préparation opérationnelle et, le cas échéant, de reprise des éléments nécessaires au démarrage effectif du service.

La phase de mise en place doit, en tout état de cause, être exécutée dans un délai maximum de 3 mois à compter de la date de la réunion de lancement.

CADRAGE ET PRISE DE CONNAISSANCE

À compter de la réunion de lancement, le titulaire bénéficie d'une période de prise de connaissance d'un mois destinée à appréhender l'environnement technique, l'organisation du support, les outils, les procédures, la documentation existante et les modalités de fonctionnement en vigueur au sein de l'ATIH.
Pendant cette phase, le titulaire travaille en lien avec les équipes de l'ATIH et, le cas échéant, avec le prestataire sortant, afin de recueillir les informations utiles à la reprise du service, d'identifier les points de vigilance et de préparer les conditions opérationnelles du démarrage.
Le titulaire présente à l'ATIH un planning de mise en œuvre, les principales étapes de reprise, la liste des informations ou documents nécessaires, ainsi que les éventuels prérequis ou actions à conduire par les différentes parties.

PREPARATION OPERATIONNELLE

Pendant la phase de mise en place, le titulaire prépare l'organisation opérationnelle du service, les modalités de prise en charge des sollicitations, l'accès aux outils nécessaires à l'exécution des prestations, ainsi que les supports de travail utiles à l'exploitation.
Lorsque cela est nécessaire à l'exécution des prestations, le titulaire organise, en lien avec l'ATIH, la reprise des données, historiques, documentations, paramètres et éléments utiles à l'exploitation du service dans Jira Service Management et dans les outils mis à disposition par l'ATIH. Il s'inscrit dans le paramétrage existant, notamment les workflows, champs de qualification, catégories, règles d'escalade et modalités de reporting décrits au présent document et en annexe.
Le titulaire remet à l'ATIH, avant le démarrage effectif du service, un Plan d'Assurance Qualité Support (PAQS) décrivant de manière précise l'organisation mise en place pour assurer les prestations prévues au marché.
Ce PAQS constitue le document de référence de l'organisation du support. Il précise notamment les rôles et responsabilités des intervenants, les modalités de prise en charge des sollicitations, les circuits de qualification et d'escalade, les règles de priorisation des tickets, les procédures applicables, les modalités d'information des utilisateurs, les modalités de suivi des engagements de service, ainsi que les dispositifs de contrôle qualité et d'amélioration continue mis en œuvre par le titulaire.
Le PAQS décrit également les modalités d'articulation avec les équipes de l'ATIH, les conditions d'accès aux outils et documentations nécessaires, les modalités de reporting opérationnel, les dispositions prévues pour assurer la continuité de service, ainsi que les mesures contribuant à la sécurité, à la traçabilité et à la confidentialité des interventions réalisées dans le cadre du marché.
Le PAQS est soumis à la validation de l'ATIH avant la date de bascule de démarrage. Le titulaire prend en compte les observations formulées par l'ATIH et transmet, le cas échéant, une version révisée dans les délais compatibles avec le démarrage du service. Le PAQS est ensuite tenu à jour pendant toute la durée du marché, notamment en cas d'évolution de l'organisation du support, des procédures, des outils, des interlocuteurs ou des engagements de service.
Pendant la période de transition, les prestations continuent d'être assurées selon les modalités en vigueur jusqu'à la date de bascule définie par l'ATIH.

BASCULE DE DEMARRAGE

Avant le démarrage effectif du service, l'ATIH peut demander la réalisation d'une bascule de démarrage ou de toute vérification équivalente permettant de s'assurer que le titulaire est en capacité d'assurer la prestation dans les conditions prévues au marché.
La phase de mise en place s'achève à la date de démarrage effectif du service, arrêtée par l'ATIH, après vérification du caractère opérationnel du dispositif mis en œuvre par le titulaire.

6.2. PHASE D'EXPLOITATION

La phase d'exploitation débute à la date fixée par l'ATIH et correspond à la période pendant laquelle le titulaire assure l'exécution régulière des prestations prévues au marché, dans le respect des niveaux de service, des modalités de pilotage et des obligations définies au présent cahier des clauses techniques particulières.
Pendant cette phase, le titulaire assure la continuité du service, la tenue à jour des informations nécessaires à l'exploitation, la production des reportings prévus à l'article 5 et la participation aux instances de suivi définies par l'ATIH.

6.3. PHASE DE REVERSIBILITE

1. PRINCIPES DE REVERSIBILITE

Le titulaire assure la réversibilité de la prestation sur une durée de 3 mois afin de permettre à l'ATIH de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle, les prestations assurées au titre du présent marché dans des conditions garantissant la continuité de service et la restitution des informations utiles à l'exploitation.
À ce titre, le titulaire veille à ce que les solutions, données, documents et éléments produits ou utilisés dans le cadre du marché puissent être restitués à l'ATIH dans des formats exploitables, sans dépendance injustifiée à des outils ou mécanismes propriétaires qui feraient obstacle à la reprise du service.
Tout au long de l'exécution du marché et à son terme, l'ATIH conserve la propriété de l'ensemble des informations, données, historiques, documents et éléments produits ou détenus par le titulaire dans le cadre des prestations. Ces éléments doivent être intégralement restituables à l'ATIH sans nécessiter d'investissement ou de dépendance technique particulière.
L'ATIH se réserve la possibilité de faire procéder, pendant l'exécution du marché ou à son terme, à tout audit utile portant sur les conditions de réversibilité, de restitution ou de sécurité des éléments concernés. Le titulaire apporte, dans ce cadre, sa coopération et fournit les informations nécessaires dans la limite de son périmètre de responsabilité.

2. OBLIGATIONS DE FIN DE MARCHE

En cas d'extinction du marché, pour quelque motif que ce soit, l'ATIH est en droit d'obtenir du titulaire les informations nécessaires à la préparation du transfert ou de la reprise des prestations.

Éléments à restituer

À la date effective d'extinction du marché, pour quelque motif que ce soit, le titulaire tient à la disposition de l'ATIH, sans frais supplémentaires :

- la documentation opérationnelle dans sa dernière version et l'ensemble des documentations tenues à jour par le titulaire ;
- les historiques, données, paramètres, comptes rendus, tableaux de bord et éléments utiles à la continuité du service ;
- tout document ou élément mis à la disposition du titulaire par l'ATIH dans le cadre de l'exécution du marché.

Les données, historiques, paramètres, comptes rendus, tableaux de bord et éléments utiles à la continuité du service étant produits ou suivis dans les outils mis à disposition par l'ATIH, notamment Jira Service Management, le titulaire veille à leur complétude, leur qualité et leur traçabilité jusqu'à la fin du marché. Il ne met pas en place d'outil parallèle susceptible de créer une dépendance technique ou de faire obstacle à la reprise du service par l'ATIH ou par un tiers désigné par elle.

Assistance technique

Pendant la période précédant l'expiration du marché ou, en cas de résiliation, pendant le délai compris entre la notification de la résiliation et sa date d'effet, le titulaire apporte à l'ATIH ou à tout tiers désigné par elle l'assistance technique nécessaire pour faciliter la reprise des prestations confiées.
Cette assistance technique comprend notamment le transfert des informations utiles à la reprise, les échanges nécessaires avec l'ATIH ou le repreneur et, le cas échéant, les actions de passation relevant du périmètre du titulaire. Elle n'inclut pas, sauf stipulation contraire, la réalisation des opérations matérielles ou logiques de reprise.

7. DEVELOPPEMENT DURABLE

7.1. CONSIDERATIONS EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire met en œuvre les mesures nécessaires pour réduire l'impact environnemental des prestations.

À ce titre, il s'engage notamment à :

- favoriser, pour les déplacements dans les locaux de l'ATIH lorsqu'ils sont nécessaires à la bonne exécution des prestations, le recours aux transports collectifs, au covoiturage ou à tout autre mode de déplacement à faible impact environnemental ;
- privilégier les échanges et la documentation dématérialisés ;
- sensibiliser les personnels affectés au marché aux bonnes pratiques de numérique responsable ;
- mettre en œuvre des pratiques de sobriété numérique dans l'utilisation des outils mobilisés pour l'exécution des prestations.

Le titulaire peut proposer dans son offre toutes mesures complémentaires dès lors qu'elles présentent un lien direct avec l'objet du marché, soient mesurables et contribuent à limiter l'impact environnemental des prestations. A ce titre, peuvent être notamment valorisés :

- les actions complémentaires de réduction de l'empreinte carbone ;
- sa politique de mobilité durable ;
- les actions avancées de sobriété numérique ;
- les démarches de réduction des consommations énergétiques ;
- la certifications ou labels mobilisés au bénéfice de l'exécution du marché.

Le titulaire décrira dans son mémoire technique les modalités de mise en œuvre de ses engagements dans le cadre du présent marché.

7.2. CONSIDERATIONS RELATIVES AU DOMAINE SOCIAL ET A L'EMPLOI

Le titulaire veille à assurer une exécution du marché reposant sur des conditions d'emploi et de travail de son personnel favorisant la qualité du service rendu.

À ce titre, il s'engage notamment à :

- assurer le maintien des compétences nécessaires à l'exécution des prestations ;
- mettre en œuvre des actions régulières de formation des personnels affectés au marché ;
- favoriser la stabilité des équipes affectées au marché afin de garantir la continuité du service ;
- respecter les dispositions légales et réglementaires relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- prévenir toute discrimination dans les conditions d'emploi, de formation et d'évolution professionnelle ;

- mettre en œuvre des actions contribuant à la qualité de vie au travail et à la prévention des risques professionnels ;

Le titulaire peut présenter dans son offre des actions complémentaires relatives au domaine social ou à l'emploi qu'il s'engage à mettre en œuvre spécifiquement dans le cadre de l'exécution du marché dès lors que ces mesures présentent un lien direct avec l'objet du marché et soient mesurables. A ce titre, peuvent notamment être valorisés :

- les actions favorisant l'inclusion ;
- actions en faveur de la diversité et/ou du handicap ;
- les initiatives renforçant la montée en compétences des équipes ;
- les dispositifs innovants de qualité de vie au travail ;
- les actions renforçant l'égalité professionnelle.

Le titulaire précise dans son mémoire technique les modalités de mise en œuvre de ses engagements dans le cadre du présent marché.

7.3. SUIVI DES ENGAGEMENTS

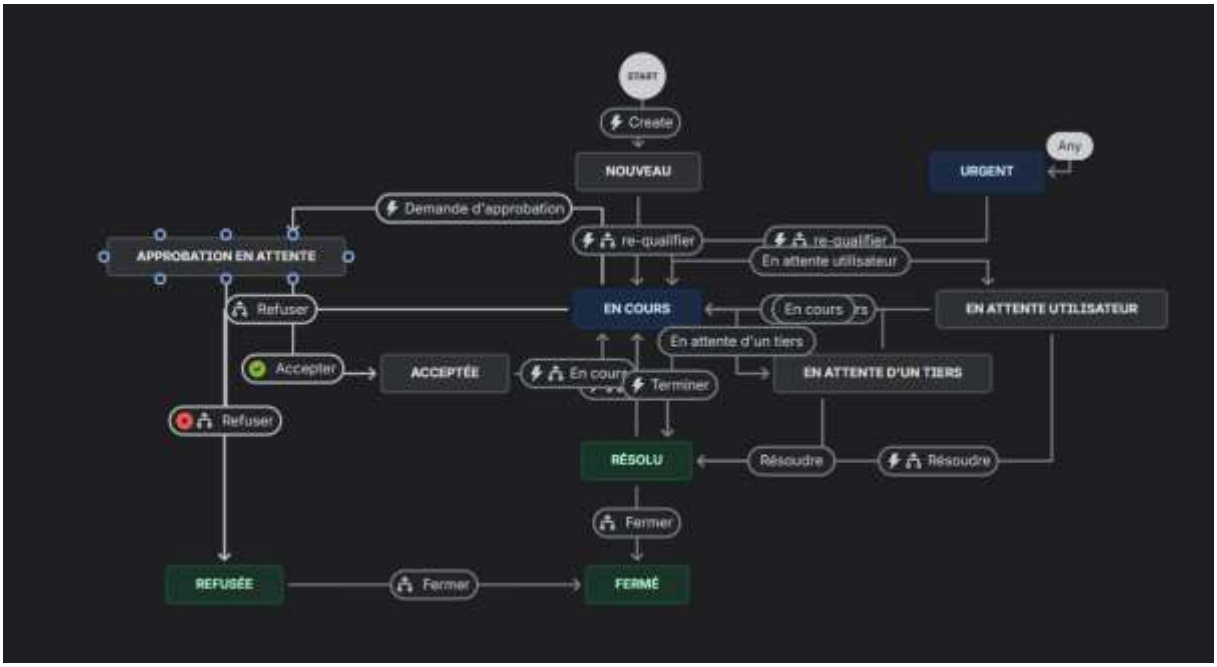
Le titulaire devra remettre chaque année, à date convenue avec l'ATIH ou à défaut le 31 janvier, au moins un tableau de suivi des indicateurs en matière de développement durable. Ce document sera signé par un représentant habilité du titulaire qui attestera sur l'honneur l'exactitude des informations mentionnées.

8. ANNEXES

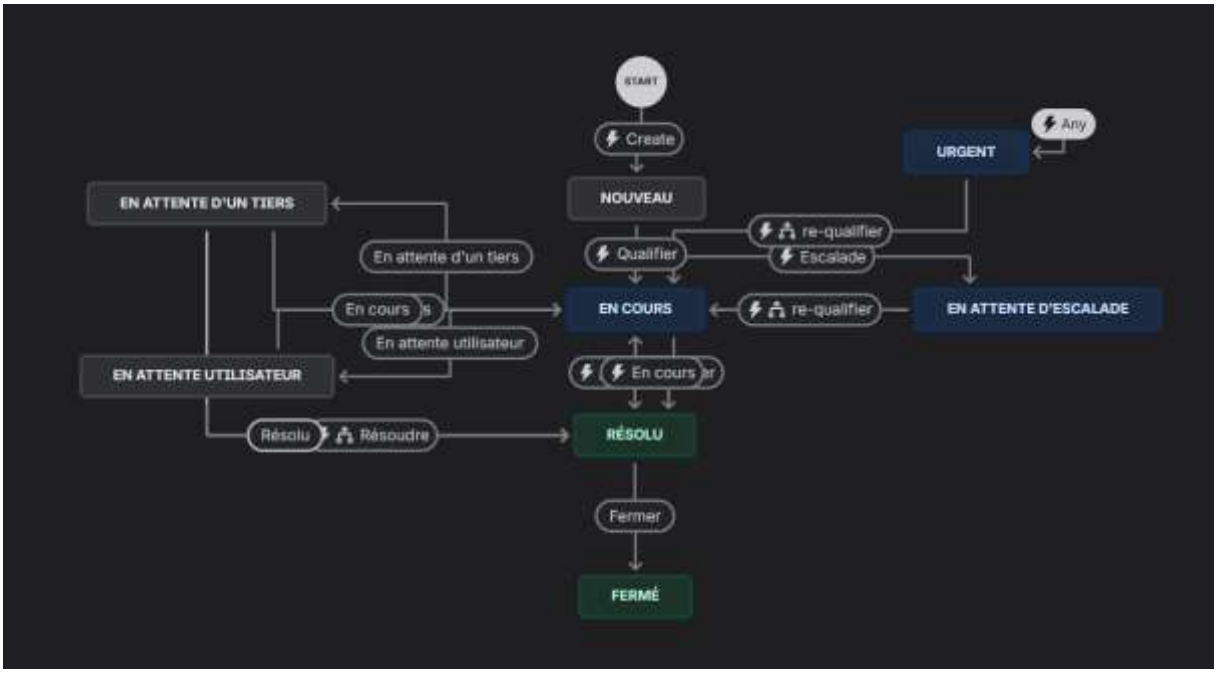
8.1. CONFIGURATION DE JIRA SERVICE MANAGEMENT

WORKFLOWS

Demandes de services



Incidents



TYPES DE DEMANDE

NB : seuls les formulaires relevant du support bureautique sont détaillés ici

Création/Modification d'adresse mail générique
Pour les demandes de création ou modification des listes de diffusion et boites partagées

Demande de logiciel
Si vous avez besoin d'une licence pour un logiciel, faites-en la demande ici.

Demande de prêt de matériel
Utilisez ce formulaire pour soumettre vos demandes de prêt de matériel: Casque, Clé USB, Ecran, Cable, Adaptateur HDMI/VGA/DVI/Display Port, Souris, Clavier...

Demande de restauration de fichier
Pour les demandes de récupération de fichier à une date donnée, dans la limite de nos stratégie de rétention

Demande d'assistance bureautique
Si vous avez besoin d'aide pour l'utilisation des outils informatiques, vous pouvez en faire la demande ici

Signaler un dysfonctionnement
Pour nous signaler tout dysfonctionnement matériel ou logiciel de votre environnement de travail

Demande ou Modification de compte
Pour les demandes de nouveau compte ou la modification des accès d'un compte existant