

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	1/26

Direction du Système d'information

Cahier des charges TMA Prisme

SOMMAIRE

1	CONTEXTE.....	3
1.1	OBJET DU DOCUMENT	3
1.2	TERMINOLOGIE ET ABREVIATIONS	3
1.3	PRESENTATION D'IFP ENERGIES NOUVELLES	3
1.3.1	<i>Présentation générale.....</i>	3
1.3.2	<i>Organisation IFPEN</i>	4
1.3.3	<i>Présentation de la Direction du Système d'Information IFPEN.....</i>	4
1.3.4	<i>Le SI IFPEN</i>	4
1.3.5	<i>Les applications Prisme</i>	7
1.3.6	<i>Principaux acteurs pour la TMA.....</i>	7
2	PRESENTATION DU BESOIN.....	9
2.1	CONTEXTE	9
2.2	OBJECTIFS	9
2.3	PERIMETRE DE LA TMA	9
3	DESCRIPTIF DE L'EXISTANT.....	9
3.1	OBJET ET DESCRIPTION DES APPLICATIONS	9
3.2	VOLUMETRIE DES APPLICATIONS	11
3.3	DOCUMENTS	11
3.4	DESCRIPTION DES ENVIRONNEMENTS	11
4	DESCRIPTION DU MARCHE.....	12
4.1	CONTENU	12
4.2	ATTENTES D'IFPEN	12
4.3	Outils et moyens mis à disposition par le prestataire	12
4.3.1	<i>Outil de gestion des incidents.....</i>	12
4.3.2	<i>Gestion de configuration</i>	13
4.4	MAINTENANCE CORRECTIVE	13
4.4.1	<i>Classification des anomalies</i>	13
4.4.2	<i>Niveaux d'exigence.....</i>	13
4.5	MAINTENANCE ADAPTATIVE ET EVOLUTIVE.....	14
4.5.1	<i>Classification des évolutions</i>	14
4.5.2	<i>Niveaux d'exigence.....</i>	14
4.6	ASSISTANCE	15
4.7	REVERSIBILITE	15
4.8	L'EXPORT DE LA BASE DE CONNAISSANCE ET L'IMPORT EVENTUEL VERS L'OUTIL IFPEN DE GESTION DES INCIDENTS BASE SUR MANTIS.MODES DE FONCTIONNEMENT.....	15
4.9	ORGANISATION ET SUIVI DE LA PRESTATION	16
4.9.1	<i>Principes généraux pour l'organisation des équipes du prestataire</i>	16
4.9.2	<i>Conditions de réalisation des prestations.....</i>	16
4.9.3	<i>Réalisation de la prestation et responsabilités</i>	17
4.9.4	<i>Pilotage de la prestation</i>	17
5	ATTENDU D'IFP ENERGIES NOUVELLES SUR LE CONTENU DE LA PRESTATION	19
5.1	ENGAGEMENTS ET INDICATEURS DE PERFORMANCES	19
5.1.1	<i>Indicateurs de pilotage</i>	19

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	2/26

Direction du Système d'information

5.1.2	Indicateurs contractuels et Engagement	19
5.1.3	Système de pénalités	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
5.2	RECAPITULATIF DES PRESTATIONS ET LIVRABLES	20
6	ATTENDU D'IFP ENERGIES NOUVELLES SUR LE CONTENU DES OFFRES DU PRESTATAIRE.....	23
6.1	CADRE CONTRACTUEL.....	23
6.2	ORGANISATION DE LA REPONSE.....	23
6.3	PROPOSITION TECHNIQUE	23
6.4	PROPOSITION COMMERCIALE	24
6.4.1	Postes de facturations.....	24
6.4.2	Grille de tarification (cf. : tableau de prix unitaire annexé)	24
6.4.3	Révision annuelle du portefeuille de jour	24
6.4.4	Échéancier de paiement	24
6.4.5	Système de pénalités	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
6.5	CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION	25
6.5.1	Propriétés	25
6.5.2	Confidentialité	25
6.5.3	Responsabilité	25
7	ANNEXES	26
7.1	ANNEXE 1 : CONTEXTE INFORMATIQUE IFP ENERGIES NOUVELLES	26
7.2	ANNEXE 2 : ACCES EXTERNE POUR UN TIERS.....	26

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	3/26

Direction du Système d'information

1 Contexte

1.1 Objet du document

Le présent document constitue le cahier des charges relatif à la prise en charge de la tierce maintenance applicative des applications Prisme. Le marché sera attribué pour une durée de 24 mois fermes avec possibilité de le renouveler deux fois douze mois à partir du 2 janvier 2021.

Il comprend les annexes suivantes :

- Annexe 1 : Contexte informatique IFP Energies nouvelles
- Annexe 2 : Accès externe pour un tiers
- Annexe 3 : Transport et Déplacement

1.2 Terminologie et abréviations

Terminologie et abréviations utilisées dans le présent document	
Terme / sigle	Définition
DSI	Direction du Système d'Information
MOA	Maîtrise d'ouvrage
MOE	Maîtrise d'œuvre
RMA	Responsable Métier d'Application
RMD	Responsable Métier de Domaine
RSIA	Responsable Système d'Information Application
RSID	Responsable Système d'Information de Domaine
RSSI	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information
SDSI	Schéma Directeur du SI
SI	Système d'Information
SIP	Système d'Information Production
SIS	Système d'Information Support
TMA	Tierce Maintenance Applicative
Prisme	Application Intranet et Extranet

1.3 Présentation d'IFP Energies nouvelles

1.3.1 Présentation générale

IFP Energies nouvelles (IFPEN) est un acteur majeur de la recherche et de la formation dans les domaines de l'énergie, du transport et de l'environnement. De la recherche à l'industrie, l'innovation technologique est au cœur de son action.

Dans le cadre de la mission d'intérêt général confiée par les pouvoirs publics, IFPEN concentre ses efforts sur :

- l'apport de solutions aux défis sociétaux de l'énergie et du climat, en favorisant la transition vers une mobilité durable et l'émergence d'un mix énergétique plus diversifié ;
- la création de richesse et d'emplois, en soutenant l'activité économique française et européenne et la compétitivité des filières industrielles associées.

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	4/26

Direction du Système d'information

Ses programmes sont structurés autour de 3 priorités stratégiques :

- **Mobilité durable** : développer des solutions pour des transports efficaces et à faible impact environnemental
- **Énergies nouvelles** : produire, à partir de sources renouvelables, des carburants, des intermédiaires chimiques et de l'énergie
- **Hydrocarbures responsables** : proposer des technologies visant à satisfaire la demande en énergie et en produits chimiques en consommant moins d'énergie et en réduisant l'impact environnemental

Partie intégrante d'IFPEN, son école d'ingénieurs IFP School prépare les générations futures à relever ces défis.

1.3.2 Organisation IFPEN

L'organisation d'IFPEN est matricielle : les directions de recherche fournissent les moyens humains et matériels qui permettent de réaliser la recherche en contribuant à des projets eux même regroupés en programmes. Le Programme est de la responsabilité du responsable de programme et de son Centre de Résultat. Le Projet est de la responsabilité du chef de projet et de sa direction. Les directions fonctionnelles fournissent la logistique associée si nécessaire.

1.3.3 Présentation de la Direction du Système d'Information IFPEN

La DSI a pour missions, pour le système d'information de IFPEN (SI) :

- d'élaborer et mettre en œuvre la politique SI en cohérence avec la stratégie globale de l'entreprise,
- de mettre en place et entretenir un partenariat fort et équilibré avec les directions métiers, écouter leurs besoins et proposer des solutions adaptées,
- de conduire les projets d'évolution et les déployer,
- d'assurer le maintien en conditions opérationnelles des applications informatiques, entretenir et développer les infrastructures informatiques, assurer le support aux utilisateurs,
- d'optimiser les coûts de fonctionnement,
- de garantir la sécurité du SI en relation avec le responsable de la sécurité du système d'information (RSSI).

Pour ses activités, la DSI fait appel à des prestataires extérieurs :

- en forte proportion (75 %) dans le cadre de contrats d'infogérances pour l'exploitation et le support utilisateurs, le personnel IFPEN se chargeant du contrôle des prestations,
- en plus faible proportion (25 %) pour les activités d'étude, le personnel IFPEN restant majoritaire pour assurer la maîtrise des choix.

Ces missions s'exercent dans le cadre d'un schéma directeur du système d'information (SDSI) et d'une gouvernance SI d'entreprise.

La DSI emploie une cinquantaine de collaborateurs répartis entre les sites IFPEN de Lyon et Rueil-Malmaison. Elle est organisée en 3 départements, Système d'Information Support, Système d'Information Production, Étude des Infrastructures et Exploitation

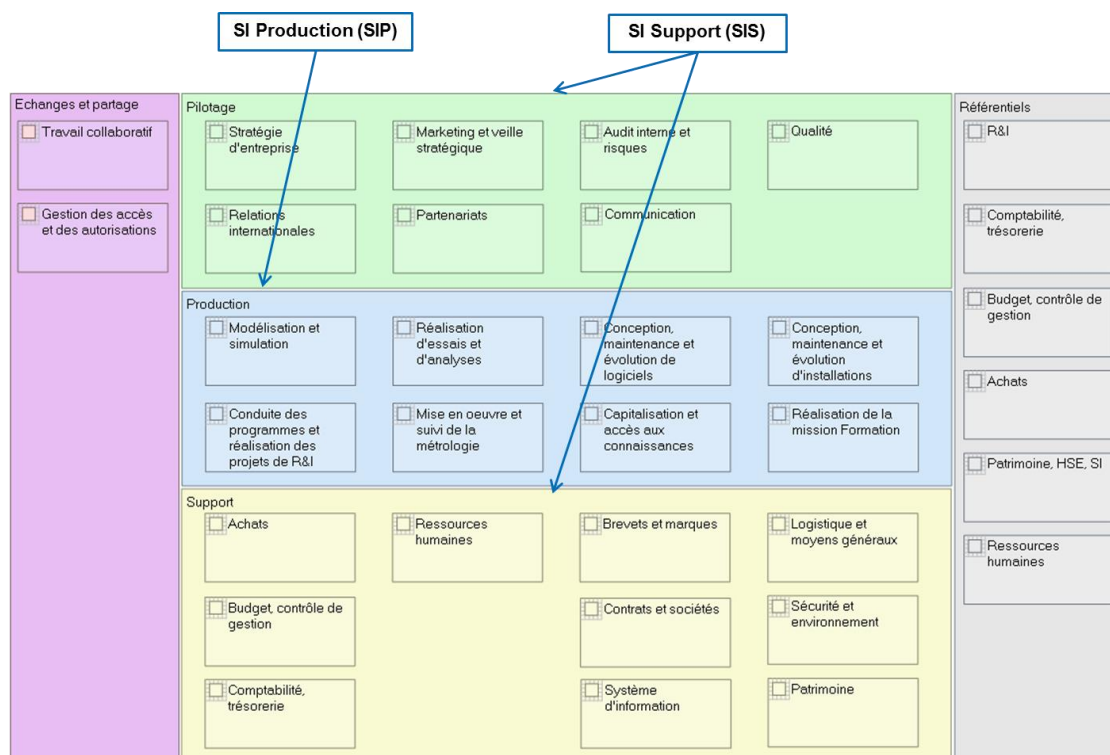
1.3.4 Le SI IFPEN

En cohérence avec les cartographies des domaines fonctionnels et techniques, le système d'information (SI) d'IFPEN se compose

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	5/26

Direction du Système d'information

- du **système d'information Production (SIP)** qui est composé des domaines de production de la R&I (modélisation et simulation, réalisation d'essais et d'analyses, conception de logiciels, etc.),
- du **système d'information Support (SIS)** qui est composé des domaines de pilotage de l'entreprise (stratégie, marketing, partenariats, ...) et des domaines de support (achats, budget, comptabilité, ressources humaines, etc.).
- de domaines d'échanges et partage qui regroupent les fonctionnalités facilitant l'accès à l'information et sa circulation entre les acteurs du SI dans le respect des habilitations de chacun.
- de domaines référentiels d'information qui identifient les données de référence partagées par plusieurs processus et applications du SI.



- de domaines techniques qui constituent les infrastructures informatiques



Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	6/26

Direction du Système d'information

Pour chaque domaine fonctionnel :

- la DSI nomme un Responsable SI de Domaine (RSID), qui veille à la performance et à l'optimisation du système d'information (SI) pour le domaine d'activité dont il est responsable, dans le respect de la politique SI et dans le cadre du schéma directeur du SI (SDSI).
- la direction utilisatrice nomme un Responsable Métier de Domaine (RMD), qui contribue au pilotage du système d'information (SI) pour le domaine qu'il représente en partenariat avec le responsable SI de domaine (RSID) à la DSI.

Pour chaque application :

- la DSI nomme un Responsable Système d'Information d'Application (RSIA) dont les responsabilités et activités principales sont les suivantes :
 - qualifier en terme de faisabilité, coût et délais les modifications de l'application (en s'appuyant sur la TMA) en réponse aux anomalies de fonctionnement et aux demandes d'évolution fonctionnelle mineure de l'application que lui transmet le RMA
 - analyser les impacts sur le SI (applications connexes, référentiels, ...) d'une modification de l'application en relation avec le responsable SI du domaine auquel elle est rattachée
 - planifier, puis réaliser les maintenances décidées ou en piloter la réalisation
 - instruire les montées de version des logiciels qui supportent l'application (maintenance préventive) et assurer la veille technologique associée
 - gérer le cas échéant la relation avec l'éditeur et/ou les prestataires externes en charge de la maintenance de l'application (TMA)
 - tenir à jour la documentation technique de l'application, contribuer à la mise à jour de la documentation fonctionnelle
 - apporter un support technique et fonctionnel au RMA et aux utilisateurs clés de l'application
 - apporter un support technique et fonctionnel au département en charge de l'exploitation au sein de la DSI
 - organiser les réunions périodiques de suivi de l'application (remontée des anomalies, des demandes d'évolution, fonctionnement de l'application)
 - informer le responsable système d'information de domaine auquel est rattachée l'application des faits marquants dans le MCO ainsi que des évolutions fonctionnelles souhaitées
 - contribuer aux projets d'évolution du SI pour les applications actuelles et futures de son portefeuille
- la direction utilisatrice nomme un Responsable Métier d'Application (RMA) dont les responsabilités et activités principales sont les suivantes :
 - fédérer, valider et transmettre à la DSI les anomalies de fonctionnement et les demandes de modification ou d'évolution de l'application émanant des utilisateurs et contribuer à leur recette après réalisation
 - tenir à jour la documentation fonctionnelle de l'application
 - valider et transmettre à l'assistance informatique les demandes d'ouverture de comptes applicatifs et gérer les profils des utilisateurs et les habilitations associées
 - assister les utilisateurs sur l'utilisation des fonctionnalités métier de l'application
 - veiller à la validation des états et des données fournies par l'application
 - prévenir dans les meilleurs délais le RSIA en cas de problème
 - participer à la définition des procédures d'exploitation
 - participer, de même que le RSIA, aux réunions périodiques de suivi de l'application (remontée des anomalies, des demandes d'évolution, fonctionnement de l'application)

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	7/26

Direction du Système d'information

- informer le responsable métier de domaine auquel est rattachée l'application des faits marquants dans son utilisation ainsi que des évolutions fonctionnelles souhaitées
- contribuer aux projets d'évolution du SI pour les applications actuelles et futures de son portefeuille

1.3.5 Les applications Prisme

Le terme Prisme adresse trois applications basées sur Jalios.

Prisme Intranet

Intranet collaboratif IFPEN composé de plusieurs centaines d'espaces utilisés exclusivement en interne. Version Jalios 10.0.2

Prisme Extranet

Extranet collaboratif IFPEN composé d'espaces utilisés pour travailler sur des projets ou des communautés avec des partenaires externes à l'entreprise. Version Jalios 9.0.4

Prisme Internet

Sites Internet de présentation de projets collaboratifs IFPEN. Application en fin de vie et en cours de remplacement par un autre CMS. La maintenance est demandé mais aucune évolution ne sera demandé. Le site internet fonctionne avec la version 8 de Jalios.

1.3.6 Principaux acteurs pour la TMA

⇒ Les acteurs DSI pour la TMA de Prisme sont les suivants :

- **Le chef de département ESIP (CdD ESIP)**
 - est l'interlocuteur du prestataire pour les aspects contractuels
 - s'assure de la coordination des différents acteurs DSI et métiers
 - gère le budget
 - participe aux comités de pilotage
 - Si nécessaire, il sera assisté de l'acheteur de prestations intellectuelles
- **Le responsable système d'information du domaine Travail Collaboratif (RSID)**
 - participe aux comités de pilotage
- **Le responsable Système d'Information d'Applications Prisme (RSIA) – département ESIP**
 - est le responsable opérationnel du contrat au quotidien
 - participe aux comités de suivi opérationnel
 - participe aux comités de pilotage

Les responsabilités et activités principales des RSIA sont les suivantes :

- qualifier en terme de faisabilité, coût et délais les modifications de l'application (en s'appuyant sur la TMA) en réponse aux anomalies de fonctionnement et aux demandes d'évolution fonctionnelle mineure de l'application que lui transmet le RMA
- analyser les impacts sur le SI (applications connexes, référentiels, ...) d'une modification de l'application en relation avec le responsable SI du domaine auquel il est rattaché
- planifier, puis réaliser les maintenances décidées ou en piloter la réalisation
- gérer la relation avec les prestataires externes en charge de la maintenance de l'application (TMA, éditeur, infogérance)

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	8/26

Direction du Système d'information

- contribuer à la mise à jour de la documentation technique et fonctionnelle
- apporter un support technique et fonctionnel au RMA et aux utilisateurs clés de l'application
- apporter un support technique et fonctionnel au département en charge de l'exploitation au sein de la DSI
- organiser les réunions périodiques de suivi de l'application (remontée des anomalies, des demandes d'évolution, fonctionnement de l'application)
- informer le responsable système d'information de domaine auquel est rattachée l'application des faits marquants dans le MCO ainsi que des évolutions fonctionnelles souhaitées
- contribuer aux projets d'évolution du SI pour les applications actuelles et futures de son portefeuille

• Autres acteurs DSI

- **Le responsable Sécurité DSI**
- **Le responsable Qualité DSI**

⇒ Les acteurs Métiers sont :

• Le responsable métier des applications Prisme (RMA)

- participe aux comités de pilotage

Les responsabilités et activités principales des RMA sont les suivantes

- fédérer, valider et transmettre à la DSI les anomalies de fonctionnement et les demandes de modification ou d'évolution de l'application émanant des utilisateurs et contribuer à leur recette après réalisation
- tenir à jour la documentation fonctionnelle de l'application
- assister les utilisateurs sur l'utilisation des fonctionnalités métier de l'application
- veiller à la validation des états et des données fournies par l'application
- prévenir dans les meilleurs délais le RSIA en cas de problème
- participer à la définition des procédures d'exploitation
- informer le responsable métier de domaine auquel est rattachée l'application des faits marquants dans son utilisation ainsi que des évolutions fonctionnelles souhaitées
- contribuer aux projets d'évolution du SI pour les applications actuelles et futures de son portefeuille

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	9/26

2 Présentation du besoin

2.1 Contexte

Le contrat de TMA des applications Prisme arrive à son terme et cette activité doit être poursuivie, en intégrant des évolutions de périmètre et de fonctionnement. Il s'agit donc de définir et mettre en place un nouveau contrat de TMA.

2.2 Objectifs

Les objectifs sont :

- D'adapter au plus juste la TMA aux besoins de l'IFPEN pour les applications Prisme
- D'optimiser les développements liés aux applications concernées (anomalies, évolutions)
- De faciliter les mises en exploitation des corrections/évolutions
- De piloter précisément les différentes actions liées à la TMA

2.3 Périmètre de la TMA

Le périmètre couvert par la TMA devra comprendre

- Le périmètre global de Prisme, incluant les 3 environnements Intranet, Extranet, Internet Projets (en fin de vie) et aussi le serveur Jalios SSO (sera bientôt remplacé par un vrai SSO).
- Les briques techniques servant de socle aux applications Prisme, par exemple dans l'architecture actuelle Apache, Tomcat, MySQL...
- Tous les modules développés (Formulaire, sondage, import des membres ...etc).
- Les évolutions futures, réalisées dans le cadre du portefeuille de jours.

La TMA d'évolutions majeures, qui seraient traitées dans le cadre d'un projet, sera intégrée par avenant à ce contrat.

3 Descriptif de l'existant

3.1 Objet et description des applications

Prisme est constitué de 3 applications : Intranet, Extranet et Internet projets.

Le site institutionnel d'IFPEN.fr n'est pas intégré dans ce périmètre.

Prisme Intranet s'appuie sur le logiciel Jalios en version 10.0.2 réparti sur 2 serveurs virtuels. L'extranet est toujours en version 9.0.4 avec une migration prévue pour la fin d'année 2020 en version 10.0.3.

Quant au site internet projets, l'application est en fin de vie. L'application est en cours de remplacement par un autre CMS. La maintenance est demandée mais aucune évolution ne sera demandée. Le site fonctionne avec la version 8 de Jalios.

L'architecture intègre également un serveur Jalios SSO en version V8.0.3 pour l'authentification unique, mais il sera bientôt supprimé du périmètre.

En plus de certains modules Jalios, viennent s'ajouter 17 modules spécifiques IFPEN (présents ou non sur ces 3 applications).

Voici la liste de ces modules, avec la description et l'application concernée :

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	10/26

Direction du Système d'information

Modules	Description	Intranet	Extranet	Internet
Module de connexion à Antidot	Ce module permet au moteur de recherche Antidot d'indexer les contenus de l'application JCMS, et propose une l'interface de recherche correspondante.	x		
Module PSE	Module portant les écrans de recherche de l'application GAEL (Gestion des Archives Electroniques en Ligne).	x		
Module IFPEN Slack	Ce module permet d'améliorer le mur d'activité du module ESN en ajoutant les fonctionnalités suivantes : Dépôt de document, Catégorisation des microblogging	x		
Base Plugin	Ce plugin contient les développements spécifiques utilisés par les trois plateformes.	x	x	x
Types de contenus	Contient les types de contenus pour l'Intranet, Extranet et l'Internet.	x	x	x
Main Plugin Internet	Ce plugin contient les développements spécifiques sur les portlets, les gabarits, css de l'Internet			x
Main Plugin intranet	Ce plugin contient les développements spécifiques sur les portlets, les gabarits, css de l'Intranet	x		
Main Plugin extranet	Ce plugin contient les développements spécifiques sur les portlets, les gabarits, css de l'Extranet		x	
Import Pages Bleues	Permet l'import de ressources depuis un fichier xml. Cela concerne les salles de l'IFPEN.	x		
Mobilité Groupe	Permet la gestion des offres d'emploi dans le groupe		x	
DSIIntranetFormulaires	Ce module contient des formulaires spécifiques avec prise en charge des workflows.	x		
Arborescence HTML	Ce module permet d'importer une arborescence HTML dans Prisme, pour profiter du système de gestion de droit et de l'intégration dans un portail de JCMS.	x	x	
Fœderis	Ce module permet de transmettre l'authentification Prisme à l'application Fœderis (outil de suivi de la gestion prévisionnelle des emplois et des carrières et de la formation).	x		
Import des fichiers	Le principe de fonctionnement ressemble à celui de l'import des membres : on définit un répertoire d'import dans lequel doivent être déposées les données à importer.	x	x	x
Import FileDocument	Pour mettre à jour des documents	x		x
Mini-sites évènementiels	Construction et publication de mini sites web porté par un espace de travail Prisme dédié.			x
Import Membres	Ce modules importe les comptes dans les différentes instances de Prisme, les photos, les sections, certains groupes spéciaux et la suppression des utilisateurs.	x	x	x
Import des comptes externes et des filiales	Crée/importe des membres non-IFP et les membres des filiales dans l'annuaire Prisme.		x	
Sources documentaire	Gestion des sources documentaires de la communauté portail documentaire.	x		
Indexation IFP	Fonctionnement du module de personnalisation des résultats de recherche de l'Intranet.	x	x	
Module Sondages	Journal en ligne de IFPEN	x		
Module appel à projet	Type de contenu appel à projet et filtre sur le contenu appel à projet	x		

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	11/26

Direction du Système d'information

3.2 Volumétrie des applications

Quelques chiffres :

	Nb espaces (Collaboratifs)	Nb membres (en base)	Nb documents	Volumétrie
Intranet	184 (64)	2700 (0)	91000	310 Go
Extranet	118 (45)	7121 (0)	23705	296 Go
Internet	2 (0)	2853 (0)	2883	22 Go

3.3 Documents

Tous les livrables des projets de mise en œuvre initiale de Prisme puis des migrations constituent les documents de référence, ainsi que tous les livrables de la TMA réalisée entre 2010 et 2020.

Le contenu de l'outil Mantis mis à disposition depuis l'initialisation de Prisme constitue aussi une base de référence de toutes les évolutions ou corrections réalisées sur l'environnement actuel au fil du temps.

3.4 Description des environnements

Pour chacune des trois applications, les différents environnements existants sont les suivants :

- Sur les infrastructures IFPEN

- la production

L'infogérance assurant l'exploitation du SI IFPEN est garante de cet environnement. Toutes les modifications sont effectuées par le biais des services concernés, sur demande des RSIA.

- la recette

Elle permet aux RSIA et aux utilisateurs de vérifier que les évolutions-anomalies intégrées/corrigées fonctionnent comme ce qui a été demandé. Ces environnements sont sous la responsabilité des RSIA et, en mode récurrent de TMA, l'équipe de TMA ne doit pas travailler sur ces environnements, sauf cas particulier identifié et validé avec les RSIA.

- le développement (avec les données IFPEN)

Il permet à l'équipe TMA de faire une recherche d'anomalie avec toutes les données IFPEN afin de vérifier que les évolutions-anomalies intégrées/corrigées fonctionnent comme ce qui a été demandé. Cet environnement est sous la responsabilité des RSIA. L'équipe de TMA travaillera sur cet environnement qu'en cas de demande exceptionnelle et devra être validé avec les RSIA.

Une connexion sur les serveurs de recette ou production est possible pour une durée de 3 jours. Cette connexion est à demander au RSIA.

- Chez le prestataire
- le développement

Ces environnements sont localisés chez le prestataire et sont réservés à l'équipe de TMA et aux développeurs. Ils permettent de vérifier que les développements fonctionnent et de préparer les livraisons de nouvelles versions.

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	12/26

Direction du Système d'information

4 Description du marché

4.1 Contenu

Le contenu du marché est le suivant :

- la **maintenance corrective** : maintenance de fonctionnement qui consiste à assurer le bon fonctionnement des applications Prisme en production,
- la **maintenance évolutive et adaptative** : modifications des fonctions existantes, petites évolutions, évolutions réglementaires, évolutions de l'environnement
- l'**assistance applicative** qui permet d'apporter un support technique aux intervenants concernés d'IFPEN (RSIA, RMA, responsables d'exploitation...),
- La mise à jour, tous les 4 mois si besoin, lors des copil, des documents d'architecture technique et des spécifications fonctionnelles relatifs aux modules.
- l'option de **réversibilité**.

Il existe également un mode projet possible pour les évolutions plus lourdes.

4.2 Attentes d'IFPEN

Les attentes les plus importantes d'IFPEN sur la prestation sont :

- Le respect des délais convenus pour le développement des correctifs et des évolutions,
- La qualité des développements,
- La mise à jour du document d'architecture technique et des spécifications applicatives fonctionnelles suivant les évolutions et les corrections effectuées,
- La qualité du reporting opérationnel et du conseil,
- La possibilité d'évolution du périmètre (évolutions technologiques, ajout/suppression de fonctionnalités) et des charges (révision annuelle du nombre de jours d'évolutions et report sur l'année suivante en cas de sous-réalisation),
- Les compétences de l'équipe proposée et le maintien de celles-ci dans la durée.

La plage de prise en compte des demandes s'étend de 8h à 18h du lundi au vendredi.

Les prestations ne comportent pas de besoin d'astreinte hors heures ouvrables de façon récurrente mais à titre exceptionnel, des interventions pourront être demandées en dehors de la plage 8h-18h.

4.3 Outils et moyens mis à disposition par le prestataire

4.3.1 Outil de gestion des incidents

Dans le cadre des opérations de maintenance corrective et évolutive, IFPEN préconise l'utilisation de l'outil interne de suivi des demandes de modifications ou de résolution de bogues basé sur BugZilla. L'utilisation d'un autre outil devra être justifié.

Dans tous les cas, si cela est possible, les informations contenues actuellement dans Mantis seront intégrées dans l'outil de gestion des incidents utilisé.

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	13/26

Direction du Système d'information

4.3.2 Gestion de configuration

La gestion de configuration des livraisons devra être organisée par le prestataire, et permettre à tout moment à l'IFPEN de connaître la configuration de ses livraisons déposées sur les différents environnements, ainsi que leur historique.

Les dossiers incrémentaux reprenant les contenus de chaque livraison, ainsi que le dossier complet de chaque environnement JCMS devront être mis à jour de façon rigoureuse et systématique à chaque livraison.

4.4 Maintenance corrective

L'objectif majeur de la maintenance corrective est de traiter les dysfonctionnements des applications quand ils surviennent (correction de bogues).

Si ces corrections entraînent une modification d'architecture ou fonctionnelle de Prisme, la mise à jour des spécifications techniques ou fonctionnelles devra être réalisée à la suite de la correction afin de conserver des documents de spécification constamment à jour.

4.4.1 Classification des anomalies

Les anomalies rencontrées en production seront classifiées de la façon suivante :

Anomalie(s): désigne un dysfonctionnement ou une non-conformité de l'Application reproductible qui, soit empêche l'utilisation normale de tout ou partie des fonctionnalités de l'Application, soit provoque un résultat ou une action non conforme aux Spécifications arrêtées dans la Documentation, soit permet l'utilisation des fonctionnalités, mais au moyen d'une procédure inhabituelle, alors que l'action des Utilisateurs a été menée dans des conditions normales. Il existe trois catégories d'Anomalies : les Anomalies bloquantes, les Anomalies majeures et les Anomalies mineures. Les Anomalies sont classées et priorisées par IFPEN, selon ces catégories définies ci-dessous. Une Anomalie peut faire l'objet d'une Solution de contournement préalablement validée par IFPEN. En tout état de cause, la Solution de contournement ne libère pas le Prestataire de son obligation de trouver une solution définitive.

- Anomalie(s) bloquante(s): désigne toute(s) Anomalie(s) qui rend impossible de manière permanente ou répétitive l'Utilisation et/ou l'exploitation de l'Application ou qui génère des Résultats de traitement de l'information qui sont erronés ou une perte de Données.
- Anomalie(s) majeure(s): désigne toute Anomalie(s) qui altère une fonctionnalité de l'Application sans toutefois empêcher sa réalisation ni générer des Données erronées ou une perte de Données et qui ralentit le processus de traitement de l'information ; ou impose des contraintes pour les Utilisateurs, pour accéder à ou opérer une fonctionnalité de l'Application, disproportionnées par rapport à l'usage normal ; ou qui n'affecte qu'un petit groupe d'Utilisateur.
- Anomalie(s) mineure(s): désigne toute Anomalie bien que n'empêchant pas l'exploitation d'une ou plusieurs fonctionnalités de l'Application et ne dégradant pas une ou plusieurs fonctionnalités de l'Application de manière significative conduit à une Utilisation de l'Application non-conforme à la Documentation.

La classification des anomalies sera réalisée par IFPEN, et pourra être discutée avec le prestataire en cas de désaccord.

4.4.2 Niveaux d'exigence

Les délais de correction attendus pour les anomalies sont les suivants, selon le type d'anomalie:

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	14/26

Direction du Système d'information

Tâche	T0	Délai max en jours ouvrés
Prise en charge* anomalie bloquante	Signalement par IFPEN	2h30
Prise en charge* anomalie majeure	Signalement par IFPEN	1
Prise en charge* anomalie mineure	Signalement par IFPEN	2
Livraison correctif d'une anomalie bloquante	Signalement par IFPEN	1
Livraison correctif d'une anomalie majeure	Signalement par IFPEN	5
Livraison correctif d'une anomalie mineure	Signalement par IFPEN	10

* : La prise en charge correspond à l'accusé de réception de la demande et à l'acquittement de la compréhension du problème en vue de son traitement par le prestataire.

4.5 Maintenance adaptative et évolutive

L'objectif majeur de la prestation de la maintenance évolutive et adaptative est de prendre en compte les évolutions liées aux nouveaux besoins fonctionnels et aux changements de configurations ou montées de versions (OS, SGBDR, JCMS...).

Chaque évolution sera intégrée systématiquement dans la documentation des spécifications fonctionnelles des modules de façon à conserver un document à jour reprenant le fonctionnement global des applications.

4.5.1 Classification des évolutions

Les évolutions seront classifiées en fonction de la charge correspondante identifiée par le prestataire et validée par IFPEN. Le prestataire prendra toutes les garanties pour que la livraison soit conforme aux attentes d'IFPEN, dans l'enveloppe de charge validée. L'IFPEN refusera le paiement de charge supplémentaire, dans le cas où la livraison initiale ne serait pas conforme.

Les classifications suivantes seront identifiées :

- Evolutions **simples** si leur charge est inférieure à 2 jours
- Evolutions **moyennes** si leur charge est supérieure ou égale à 2 jours et inférieure à 5 jours
- Evolutions **complexes** si leur charge est supérieure à 5 jours
- Mode **projet** si la charge est supérieure à 15 jours

Par ailleurs, IFPEN donnera une priorité à ces différentes évolutions en les classant en **prioritaires ou non prioritaires**.

4.5.2 Niveaux d'exigence

Les délais de réalisation attendus pour les demandes d'évolutions sont les suivants, selon la priorité :

Tâche	T0	Délai Max Non prioritaire en jours ouvrés	Délai Max Prioritaire en jours ouvrés
Fourniture devis de réalisation	Demande par IFPEN	10	5
Livraison évolution simple	Devis accepté par IFPEN	10	5
Livraison évolution moyenne	Devis accepté par IFPEN	Selon délai convenu (≥ 15)	10
Livraison évolution complexe	Devis accepté par IFPEN	Selon délai convenu (≥ 20)	15

- La charge relative aux évolutions est évaluée à 10 jours pour la 1^{ère} année par IFPEN. Cette charge sera réactualisée chaque année, avec (en cas de jours d'évolution non consommés, report sur l'année suivante),

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	15/26

4.6 Assistance

L'objectif de cette prestation est d'apporter de l'assistance technique et/ou applicative à l'utilisation de fonctions avancées, de nouvelles fonctionnalités, ou sur des sujets de fond à destination des RSIA, RMA, RSID, responsables d'exploitation et éventuellement de quelques utilisateurs clé des applications Prisme.

IFPEN pourra solliciter le prestataire afin d'organiser des ateliers thématiques sur le site d'IFPEN.

Le chiffrage demandé est évalué à 3 ateliers d'1/2 journée par an, sur le site d'IFPEN (Solaize ou Rueil). En cas de frais de déplacement, ceux-ci devront respecter les plafonds IFPEN (cf. : annexe 3)

4.7 Réversibilité

Cette phase de transfert de connaissance devra permettre aux équipes DSI d'IFPEN ou à un autre prestataire de reprendre en charge la maintenance des applications Prisme.

Cette option de réversibilité devra être chiffrée, afin de prendre en compte le transfert de responsabilité, incluant :

- Le transfert de la connaissance au travers de formations et des documentations
- La garantie de continuité de service jusqu'à l'autonomie de la nouvelle équipe, avec une période de « double commande ».
- Le transfert du suivi de l'activité de maintenance (stock d'incidents, suivi de l'activité de maintenance passée...)

4.8 L'export de la base de connaissance et l'import éventuel vers l'outil IFPEN de gestion des incidents basé sur Mantis.

4.9 Modes de fonctionnement

Les modes de fonctionnement retenus sont :

- le **mode forfaitaire** avec un coût annuel pour la maintenance corrective. Ce coût devra être revu à la baisse chaque année, compte tenu des risques moindres au fil des années. En effet, le développement étant éprouvé au fil des jours / mois, il y a moins de chances de trouver un nouveau dysfonctionnement.
- un **portefeuille de jours annuel** pour la maintenance évolutive et corrective, ainsi que pour l'assistance.

IFPEN déterminera annuellement le volume de jours pour l'année suivante, qui pourra varier d'une année à l'autre. Les jours éventuellement non consommés seront reportés sur l'année suivante.

La charge de chaque évolution, une fois validée par IFPEN sera déduite de l'enveloppe prévue pour la prestation de ce type.

- Le **Mode projet**

De façon ponctuelle, il peut être décidé de sortir du mode récurrent pour travailler en mode projet, que ce soit pour un développement, une évolution d'application ou une mission d'expertise représentant une charge importante (supérieure à 15 jours) ou pour une prestation exceptionnelle ou jugée stratégique par les instances de suivi.

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	16/26

Direction du Système d'information

Dans ce cas, IFPEN fournira un cahier des charges décrivant le besoin. Les interventions seront réalisées au forfait sur la base du devis proposé par le prestataire et validé par les deux parties. Ces missions seront exécutées selon le Plan Projet / Mission convenu et feront l'objet d'une facturation à part selon une grille de tarif par profil contenue dans la réponse à ce cahier des charges.

Dans sa réponse, le prestataire s'engagera également sur un pourcentage forfaitaire de charge de gestion de projets.

IFPEN se réserve le droit de faire appel à un autre prestataire pour la réalisation de certains développements ou évolutions applicatives. Dans ce cas, une phase de transfert de compétences sera prévue et les évolutions seront ensuite intégrées au périmètre du contrat.

Plus précisément, les aspects suivants devront être couverts :

- à la demande d'IFPEN et sur la base d'une expression de besoins, le prestataire s'engage à fournir un document d'estimation dans les délais convenus en fonction de l'urgence de la mise en œuvre du projet et de sa taille.
- le dossier d'estimation doit comprendre au minimum les éléments suivants :
 - Contexte et objectifs
 - Justification de la mise en œuvre
 - Description de la solution proposée
 - Ressources
 - Planning
 - Budget
 - Contraintes et hypothèses

4.10 Organisation et suivi de la prestation

4.10.1 Principes généraux pour l'organisation des équipes du prestataire

Le prestataire répondant sera l'interlocuteur unique et direct d'IFPEN. En sa qualité de maître d'œuvre, il assurera la responsabilité pleine et entière de toutes les prestations couvertes par le présent Cahier des Charges. Il lui incombe de procéder à la bonne transmission des informations entre tous les intervenants de la prestation. Il lui appartient de définir l'organisation de son équipe et l'implication d'éventuels partenariats, en particulier Jalios.

L'équipe réunira l'ensemble des compétences nécessaires à la bonne exécution du marché. La structure précise de l'équipe et le rôle exact des intervenants seront définis par le prestataire. Le prestataire désignera une personne pour être l'interlocuteur unique du responsable de la MOA pour les questions d'ordre contractuel et de suivi de la TMA ; cette personne veillera à ce que les ressources et moyens nécessaires soient mis en œuvre pour assurer la bonne exécution des travaux.

Le prestataire s'engage à assurer la continuité des personnes intervenant pour la réalisation du présent cahier des charges. Si au cours de la réalisation des prestations, ces personnes n'étaient plus en mesure de remplir leur mission, le prestataire doit aviser immédiatement IFPEN et prendre toutes les dispositions nécessaires pour qu'elles soient remplacées et que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas retardée ou compromise. Une période de recouvrement des personnes initiales et remplaçantes est à prévoir à sa charge.

IFPEN désignera une équipe interne qui aura en charge le suivi opérationnel de la TMA. Cette équipe travaillera en étroite collaboration avec le prestataire. Le prestataire précisera dans sa proposition la charge des intervenants IFPEN ainsi que le niveau de responsabilité attendu.

4.10.2 Conditions de réalisation des prestations

Les travaux seront réalisés sur le site du prestataire avec la possibilité de l'ouverture d'un accès à l'environnement de développement, à l'environnement de recette et aussi à l'environnement de production sur les infrastructures de l'IFPEN, après avoir fait une demande auprès des RSIA.

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	17/26

Direction du Système d'information

Ponctuellement, le prestataire pourra être amené à intervenir sur le site IFPEN de Solaize (69), et plus rarement, sur celui de Rueil-Malmaison.

Dans les locaux d'IFP Energies Nouvelles, le prestataire et ses éventuels partenaires et sous-traitants devront s'engager à respecter et à faire respecter par leurs personnels le règlement intérieur, les règles d'hygiène, les horaires de travail, ainsi que les procédures de sécurité et procédures de sécurité informatique en vigueur à IFPEN (en particulier charte des NTIC), communiqués au préalable au prestataire par IFPEN. IFPEN étant un établissement à accès restrictif, le personnel du prestataire et de ses éventuels partenaires et sous-traitants appelé à intervenir sur les sites d'IFPEN devra être habilité par IFPEN.

4.10.3 Réalisation de la prestation et responsabilités

Le prestataire a une obligation de résultat sur l'ensemble des prestations décrites dans le présent cahier des charges. Il a l'obligation de réunir tous les moyens, méthodes et techniques qui permettent de satisfaire aux exigences afférentes à l'ensemble des tâches décrites dans le présent cahier des charges. Il lui appartient de se conformer à l'ensemble du marché, de conseiller IFPEN pendant la durée du contrat et de l'avertir dans les meilleurs délais de toute difficulté qu'il pourrait percevoir.

Le prestataire proposera à l'agrément d'IFPEN les règles d'organisation et de fonctionnement des structures de coordination et de suivi de la TMA. Ces règles devront préciser les relations entre le prestataire et IFPEN.

4.10.4 Pilotage de la prestation

Le pilotage de la prestation sera réalisé par le biais de 2 comités :

Le comité de suivi opérationnel :

- Il a lieu tous les mois, par téléphone
- Il réunit les personnes suivantes :
 - Le RSIA IFPEN des applications Prisme
 - Le responsable technique de la TMA chez le prestataire.
- L'objectif de ce comité est de balayer l'en-cours et de faire avancer ou de prioriser les différentes demandes (corrections et/ou évolutions). Les typologies des corrections ou évolutions seront aussi abordées et validées lors de ce comité.
- Il fait l'objet d'un compte-rendu simple rédigé par le prestataire et envoyé par mail reprenant les principaux points abordés, les commentaires techniques étant directement saisis dans l'outil de suivi pendant ou après la réunion.

Le comité de pilotage :

- Le Comité de Pilotage se réunit 3 fois par an sur les sites IFPEN (par visio-conférence)
- Il réunit les personnes suivantes :
 - Le chef de département ESIP (CdD ESIP)
 - Les RSIA/RMA de Prisme
 - Le RSID du domaine « Travail collaboratif »
 - Le responsable TMA chez le prestataire.
 - Le responsable technique de la TMA chez le prestataire.
 - D'éventuels invités en fonction des sujets abordés.
- Le support est établi par le prestataire et est transmis à l'ensemble des participants au moins 1 jour ouvré avant la réunion
- La livraison des DAT ou SFD mis à jour est réalisée au moins 5 jours avant la réunion
- Les objectifs visés sont :
 - Suivi et modification des grandes orientations techniques et fonctionnelles
 - Avancement budgétaire, nouvelles propositions, nouveautés techniques et organisationnelles,

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	18/26

Direction du Système d'information

- Revue et gestion de la qualité de la prestation par la présentation des tableaux des valeurs des indicateurs de la mesure de la qualité de services (voir § 5). Les indicateurs seront présentés pour 4 mois, sur un an glissant.
- Suivi des indicateurs pénalisables
- Identification des modifications des procédures usuelles de communication, de suivi et des opérations.
- Revue des points d'attention et prévisions sur période suivante
- Le CR du comité de pilotage est effectué par le prestataire et transmis pour validation à IFP Energies nouvelles au plus tard 5 jours ouvrés après la date de la réunion.

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	19/26

Direction du Système d'information

5 Attendu d'IFP Energies nouvelles sur le contenu de la prestation

5.1 Engagements et indicateurs de performances

IFP Énergies nouvelles demande un pilotage par indicateurs. Ces indicateurs seront calculés de façon mensuelle et présentés sur un an glissant.

Ces indicateurs seront de deux types :

- des indicateurs de volumétrie (volume de demandes, etc.)
- des indicateurs de mesure du niveau de service en terme de qualité et de respect des délais (selon les valeurs cibles d'engagement de service fonction du niveau de criticité indiquées dans le présent cahier des charges).

Ces derniers devront être représentatifs des niveaux de services définis et être en phase avec les objectifs fixés dans le cadre de cette consultation.

Il sera possible de réviser un tiers des indicateurs (remplacement d'un indicateur ou modification de la cible) à

Il est expressément convenu que les pénalités ont uniquement un caractère moratoire. Un décompte des pénalités sera réalisé chaque trimestre et le coût correspondant sera déduit de la facturation trimestrielle suivante.

5.1.1 Indicateurs de pilotage

Les indicateurs suivants devront être calculés et présentés à chaque comité de pilotage :

- Délai de mise à disposition d'IFP Energies nouvelles du compte-rendu du Comité de Pilotage
- Nombre de nouvelles demandes de correction d'anomalie dans la période, par type d'anomalie
- Délais de prise en charge d'une anomalie, pour chaque type d'anomalie (min, max, moyen)
- Délais de correction d'une anomalie, par type d'anomalie (min, max , moyen)
- Nombre de nouvelles demandes d'évolution dans la période, par type d'évolution
- Délais de mise à disposition d'IFP Energies nouvelles du devis par évolution (min, max, moyen)
- Délais de mise à disposition d'une évolution, par type d'évolution (min, max, moyen)
- ...

D'autres indicateurs de pilotage pourront être fournis par le prestataire, s'ils peuvent être utiles au pilotage de la TMA.

5.1.2 Indicateurs contractuels et Engagement

Le prestataire devra prendre en compte dans sa réponse les engagements souhaités par IFP Énergies nouvelles pour les éléments suivants (en tout état de cause ces engagements devront au minimum correspondre aux délais attendus par IFP Énergies nouvelles et indiqués dans le présent Cahier des charges). Les pourcentages seront calculés sur 4 mois : janvier à avril (février à avril pour la première année), mai à août, septembre à décembre.

- Pourcentage d'anomalies prises en charge dans les délais (engagement 90%)
- Pourcentage de corrections livrées dans les délais (engagement 90%)
- Nombre de livraisons max pour correction d'anomalies avant recette DSI (engagement 2 maximum)
- Pourcentage d'évolutions avec émission du devis dans les délais (engagement 90%)
- Pourcentage d'évolutions livrées dans les délais annoncés (engagement 90%)

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	20/26

Direction du Système d'information

- Nombre de livraisons max pour livraison de l'évolution avant recette DSI (engagement 3 maximum)
- Respect des délais de fourniture des spécifications mises à jour avant le copil (engagement 100%)

Concernant la qualité des spécifications fournies (SFD ou DAT), dans le cas où elles seraient jugées non-conformes, l'IFP énergies nouvelles pourra alors déclarer une anomalie de catégorie majeure, précisant les non-conformités à corriger.

5.2 Récapitulatif des prestations et livrables

IFP Energies nouvelles a identifié les prestations et livrables indiqués dans le tableau ci-dessous.

Le prestataire complètera cette liste avec les éléments qu'il juge opportuns et pourra aussi détailler les éléments déjà listés.

La réception de la qualité des livrables sera effectuée formellement par IFP Energies nouvelles. Aucune réception tacite ne sera acceptée.

Les livrables seront livrés au format électronique et si nécessaire au format papier. Une attention particulière sera portée sur la qualité de la documentation. Ils seront rédigés en français.

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	21/26

Direction du Système d'information

Prestations	Contenu des prestations	Livrables
Qualité et documentation	Ensemble des documents nécessaires à la réalisation des prestations et au pilotage devant être disponible dans un référentiel documentaire structuré et accessible par l'Intranet	<ul style="list-style-type: none"> PAQ mis à jour en début de contrat Référentiel documentaire
Gestion de configuration		Descriptif de l'organisation de la gestion de configuration (peut être inclus dans le PAQ)
Réversibilité	Description des modalités pour assurer la réversibilité (à appliquer en fin de contrat vers IFPEN ou un autre prestataire) ou en cours de contrat, pour tout ou partie des prestations, en cas de résiliation totale ou partielle du contrat.	Modalités de réversibilité (mode de transfert, responsabilités, activités, charge associée, plan de continuité de service, chiffrage, ...)
Prise en compte de la demande	Les demandes applicatives sont enregistrées par IFPEN dans l'outil mis à disposition par le prestataire ou dans un outil IFPEN. Dans le cas d'anomalies, IFPEN définit si elles sont bloquantes ou non. Dans le cas d'évolutions, IFPEN détermine la priorité.	Outil de suivi des incidents et évolutions
Spécifications	Elles sont réalisées en collaboration avec les RSIA, RMA, utilisateurs et validées par eux. Pour les petites évolutions, le bug saisi dans l'outil de suivi peut jouer le rôle de spécifications.	Document de spécifications générales mis à jour au minimum tous les 4 mois, ainsi que le DAT le cas échéant.
Estimation des évolutions	Analyse et estimation des demandes d'évolution. Si la charge est inférieure à 15j, un chiffrage est établi sur la base de la demande formalisée. La charge est déduite de l'enveloppe prévue pour les travaux de ce type.	L'outil de suivi de gestion indique cette estimation, et permet la validation par IFPEN
Tests	Des tests unitaires, d'intégration et de non régression doivent être mis en place, chez le prestataire afin de garantir la qualité des livraisons et de limiter les temps de recette IFPEN.	
Mise à disposition	Les livraisons sont fournies par le prestataire, et déposées sur l'environnement de recette par l'IFPEN. Le passage en production est ensuite réalisé par l'exploitation avec éventuellement l'assistance du prestataire.	Document d'installation dans le cas d'installation non standard (hors simple dépôt de modules)
Fermeture des demandes	Les demandes saisies dans l'outil de suivi sont clôturées par IFPEN.	

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	22/26

Direction du Système d'information

Prestations	Contenu des prestations	Livrables
Conseil et veille technologique	Conseil en rapport avec les prestations couvertes mais aussi leur mise en perspectives par rapport à des domaines de compétences connexes. Le prestataire doit avoir une relation étroite et suivie avec les éditeurs concernés par la prestation	
Pilotage de la prestation	Préparation et participation au comité de pilotage Préparation et participation au comité de suivi opérationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Support du comité de pilotage avec tableau d'indicateurs à jour • Compte-rendu du comité de suivi opérationnel et du comité de pilotage

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	23/26

Direction du Système d'information

6 Attendu d'IFP Energies nouvelles sur le contenu des offres du prestataire

6.1 Cadre contractuel

Le projet de contrat réf IFPEN N° 2020-0610 constitue les conditions juridiques applicables au présent Marché que le soumissionnaire reconnaît accepter en répondant au présent marché.

6.2 Organisation de la réponse

Le soumissionnaire trouvera dans ce document toutes les informations nécessaires à l'élaboration de sa réponse. Sa réponse devra être suffisamment précise pour permettre à IFP Energies nouvelles d'apprécier l'expérience et le niveau d'expertise du soumissionnaire et de juger de sa capacité à fournir, pendant toute la durée du contrat, les prestations dans le respect du cahier des charges.

La réponse comprendra deux parties : une partie technique et une partie commerciale dont le contenu est détaillé dans les paragraphes ci-dessous.

6.3 Proposition technique

Cette proposition détaillera l'approche du prestataire sur les items suivants :

- Perception du projet par le fournisseur :
 - Le fournisseur reformulera avec précision dans ce chapitre les objectifs et attentes d'IFP Energies nouvelles et les principales caractéristiques de la prestation telles qu'il les a perçues.
- Présentation de l'équipe TMA proposée : le prestataire indiquera dans son offre des profils (non nominatifs) susceptibles de constituer l'équipe, il précisera le dimensionnement et la construction de l'équipe, l'expérience de chacun des membres et en particulier celle du chef de projet.
- Méthodes et outils : le fournisseur indiquera les outils et méthodes qu'il envisage d'utiliser.
- Assurance Qualité et documents associés : le fournisseur indiquera le dispositif d'assurance qualité qu'il envisage de mettre en place, afin de garantir la qualité de la prestation.
- Gestion du maintien des compétences, ce maintien inclut :
 - La formation des intervenants dans les domaines fonctionnels ou techniques où un besoin de connaissance se révèle nécessaire (compléments de formation, avancées technologiques).
 - La polyvalence fonctionnelle et technique des intervenants quelle que soit l'application.
 - Les règles de recouvrement : à expliciter par le prestataire en fonction du profil.
 - En cas de changement de collaborateur, la prise en charge par le prestataire de la période de recouvrement.
 - Le recours ponctuel à des experts dans le cadre du contrat, soit à titre de conseil, soit pour solutionner une particularité complexe.
- Plan de prise en charge :
 - Le prestataire décrira dans sa réponse ses attendus vis à vis d'IFP Energies nouvelles.
 - Le fournisseur listera l'ensemble des matériels, données et informations dont il a besoin pour commencer, réaliser et terminer la prestation, en indiquant qui met à disposition les éléments et à quel moment.
 - Le fournisseur précisera les limites techniques de fourniture, indiquant le détail des fournitures et actions restant à la charge d'IFP Energies nouvelles.
- Plan de réversibilité
 - les modalités et le processus de la réversibilité seront consignés dans un plan de réversibilité qui sera révisé à chaque date anniversaire du contrat en fonction de l'évolution du périmètre

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	24/26

Direction du Système d'information

- le prestataire listera l'ensemble des données et informations qu'il fournira à IFP Energies nouvelles à la fin de la prestation (nature et support des documents, nature et support des logiciels, formations ...).
- Projets d'évolution ou d'expertise
 - Ces projets seront réalisés en mode forfait sans altérer la qualité de service des prestations récurrentes.
 - IFP Energies nouvelles veillera tout particulièrement au respect de la qualité (atteinte des objectifs sans perturbation sur le service récurrent, fourniture des documents) et des délais (respect des plannings).
- Obligation de conseil :
 - IFP Energies nouvelles rappelle que le prestataire aura une obligation de conseil, devra être force de proposition et alerter IFP Energies nouvelles dès qu'il considère qu'une solution apporterait plus de qualité, plus de sécurité, plus de disponibilité, plus de performance ou un coût moindre.

6.4 Proposition commerciale

La proposition commerciale devra, entre autres, être réalisée suivant les modalités et les grilles de réponse préparées à cet effet.

6.4.1 Postes de facturations

- Pour la partie forfaitaire (maintenance corrective et pilotage de la TMA), le prix sera établi en début de contrat et sera ferme et forfaitaire pour la durée du Contrat. En particulier, ce prix intégrera la mise en œuvre des gains de productivité attendus.

En effet, IFP Énergies nouvelles souhaite que le prestataire, grâce à son expertise dans le domaine et au fur à mesure de sa connaissance du contexte s'engage à mettre en œuvre des gains de productivité sur le périmètre du contrat. Le candidat proposera dans sa réponse un modèle économique dégageant dans le temps des gains de productivité planifiés au cours de la durée du contrat.

La facturation sera trimestrielle.

6.4.2 Grille de tarification (cf. : tableau de prix unitaire 440610 annexé)

6.4.3 Révision annuelle du portefeuille de jour

Le prestataire devra expliciter clairement les mécanismes :

- de report possible de charge non consommée sur l'année suivante
- de consommation de charge par anticipation sur l'année courante.

Il est rappelé que le volume du portefeuille de jours pour l'année à venir sera révisé annuellement par IFPEN, notamment en fonction des réalisations de l'année précédente et des prévisions pour l'année à venir

6.4.4 Échéancier de paiement

Pour les évolutions réalisées en mode projet, le soumissionnaire proposera un mode de facturation cohérent au regard des prestations et des engagements attendus. Les factures seront payées à leur échéance sous réserve de l'exécution et de la réception des prestations par IFP Energies nouvelles. IFP Energies nouvelles pourra retenir les paiements jusqu'à complète levée d'éventuelles réserves. Aucun acompte à la commande ne sera accepté comme échéance de paiement.

Pour les postes forfaitaires et le portefeuille de jours, la facturation sera trimestrielle.

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	25/26

Direction du Système d'information

6.5 Conditions d'exécution de la prestation

6.5.1 Propriétés

Les réalisations, les paramétrages et les développements, effectués par le prestataire sont la pleine propriété d'IFP Energies nouvelles qui se réserve le droit de les utiliser à ses fins propres sur autant de sites qu'il désire et d'en disposer librement directement ou indirectement à des fins commerciales. IFP Energies nouvelles est également en droit de les faire modifier par tout tiers de son choix.

Tous les droits d'utilisation, de reproduction, d'adaptation, d'exploitation, tous les droits patrimoniaux sur tous supports et par tous procédés connus ou inconnus (y compris et surtout les droits d'auteur) sur les développements spécifiques et les paramétrages (y compris les codes sources, la documentation à jour, les dossiers d'analyse, ...) seront cédés à IFP Energies nouvelles à l'issue de la prestation de manière exclusive, pour le monde entier et pour toute la durée de leur protection par le droit de la propriété intellectuelle.

Le prestataire garantit la jouissance paisible des droits concédés et cédés au titre du présent contrat et garantit à IFP Energies nouvelles que les moyens mis en œuvre pour leur réalisation ne violent et ne violeront aucun droit d'un tiers. Le prestataire garantit IFP Energies nouvelles contre toute action en revendication et/ou toute action en contrefaçon de la part de tiers en propriété industrielle pour les prestations effectuées et pour l'ensemble des outils utilisés et/ou livrés et/ou installés et s'engage à se substituer à IFP Energies nouvelles et à dégager celui-ci de toute responsabilité de ce fait en cas de contestation ou d'action en justice.

Toute invention, brevetable ou non, faite par le prestataire au cours de l'exécution du contrat, et concernant ce contrat, est la propriété exclusive d'IFP Energies nouvelles. L'utilisation d'une telle invention par le prestataire pour lui-même ou pour des tiers sera soumise à l'accord préalable écrit d'IFP Energies nouvelles.

6.5.2 Confidentialité

Le prestataire doit respecter l'obligation de secret professionnel. Il s'engage tant pour lui-même que pour son personnel à ne pas divulguer à des tiers tout ou partie du savoir-faire d'IFP Energies nouvelles et, plus généralement, de toute information qui lui est ou sera communiquée par IFP Energies nouvelles. Cette obligation ne s'éteindra que lorsque ce savoir-faire ou cette information appartiendra légalement au domaine public.

Tous les documents papier ou sur support numérique remis au prestataire au cours de la prestation, et toute copie qui en aurait été faite devront être rendus à la résiliation du présent contrat de prestation.

Les programmes de tiers acquis par IFP Energies nouvelles et mis à disposition du prestataire retenu sont également protégés par le secret professionnel et ne sauraient être divulgués à d'autres clients du prestataire, ni même utilisés par le prestataire pour ses besoins propres ou ceux de tiers.

6.5.3 Responsabilité

Il appartient au soumissionnaire de vérifier que le cahier des charges qui a été reçu de la part d'IFP Energies nouvelles pour la construction de la présente offre, ne comporte aucune erreur ou omission qui pourrait aboutir à la réalisation incorrecte ou incomplète des fonctions décrites.

Diffusion	Étude	Référence	Date	Page
		CDC 440460	25/08/2020	26/26

Direction du Système d'information

7 Annexes

7.1 Annexe 1 : Contexte informatique IFP Energies nouvelles

Instruction DSI F06-I6-rév3

7.2 Annexe 2 : Accès externe pour un tiers

Instruction DSI F06-I13-rev0

7.3 Annexe 3 : Transport et Hébergement IFPEN

7.4 Annexe 4 : Jours de fermeture d'IFPEN pour l'année 2021