CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Infogérance du Centre de Services du Conseil Départemental des Bouches du Rhône

Accord Cadre passé selon une procédure d'Appel d'Offres Ouvert

1. Sommaire

PREAMBULE 10

1.1 SIGLES / ABREVIATIONS / DEFINITIONS 10

1.2 ANNEXES 12

1. CONTEXTE GENERAL ET ORIGINES DU BESOIN 14

1.1 OBJET, ENJEUX ET OBJECTIFS 14

1.1.1 Objet 14

1.1.2 Description des enjeux et Objectifs 14

1.1.3 Trajectoire de mise en oeuvre 15

1.1.4 Evolution potentielle 15

1.1.5 Mécanique de construction de Nouveaux Services 15

1.1.6 Synthèse des enjeux 16

1.2 PRESENTATION DU DEPARTEMENT 17

1.3 ORGANISATION DE LA DSIUN 17

1.3.1 Un modèle centre de services 17

1.3.2 Organigramme de la DSIUN 18

1.3.2.1 Le Management 19

1.3.2.2 Le Service Assistance et Services aux Utilisateurs (SRU) 19

1.3.2.3 Le Service de Transformation Numérique (STN) 19

1.3.2.4 Le Service de Construction des Services Numériques (SDSN) 20

1.3.2.5 Le Service de Production des Services Numériques (SPSN) 20

1.3.2.6 Les équipes supports de la DSIUN (SGFA et SSO) 21

1.3.2.7 Les RSI et CP 21

1.4 CONTEXTE STRATEGIQUE GENERAL 21

1.5 CONTEXTE RELATIF AU PRESENT MARCHE 23

1.5.1 Contexte du marché 23

1.5.2 Projets d'amélioration envisagés 24

1.5.2.1 Fusion des plateformes EazyVista IT et Bâtiment 24

1.5.2.2 EV Self Help 24

1.5.2.3 Microsoft 365 + W11 25

1.5.2.4 Télétravail 25

1.5.2.5 Renouvellement des Imprimantes réseaux 25

1.5.2.6 SoftPhonie 25

1.5.2.7 Kiosque 25

1.5.2.8 ISI-COM 25

1.5.2.9 Outils de Remédiation et SelfHelp 25

1.5.2.10 Casiers Connectés 26
1.5.2.11 Dématérialisation 26
2. DESCRIPTION DES CHAMPS D'APPLICATION 27
2.1 PERIMETRE INFORMATIQUE 27
2.1.1 Utilisateurs et sites 27
2.1.2 Parc Matériel Bureautique 27
2.1.2.1 Postes de travail 27
A. Environnement Windows 27
B. Environnement Windows PMS (réseau de sûreté) 29
C. Environnement Mac 29
D. Spécifiques 30
2.1.2.2 Copieurs/ Imprimantes/traceurs – 30
A. Imprimantes Réseaux 30
B. Autres Imprimantes 30
2.1.2.3 Périphériques hors impression 30
2.1.2.4 Flotte Mobile 31
2.1.2.5 Téléphonie fixe 32
2.1.2.6 Radiocommunication 32
2.1.2.7 Consommables 33
2.1.3 Parc Matériel Infrastructure 33
2.1.3.1 Visioconférence 33
2.1.3.2 Elements réseau, serveurs et Téléphonie 33
2.1.4 Parc LOGICIEL 33
2.1.4.1 Logiciels du Socle de base 33
A. Postes de travail 33
B. Smartphones et Tablettes 34
2.1.4.2 Logiciels Bureautiques soumis à licence 34
2.1.4.3 Applications Métier 34
2.1.5 Outils 36
2.1.5.1 Outils du CD13 36
A. EasyVista 36
B. Business Object 37
C. FortiMail 38
D. ISI-COM 38
E. Outils de gestion et d'administration des impressions 38
F. SSPR 38
G. Référentiels 39
H. Outils de gestion documentaire 39
I. Portail Opérateur mobile 39

J. SCCM 39
K. Microsoft Intune 39
L. Intraqual Doc 40
M. Omnivista 8770 40
N. FreePortList 40
O. Outils de gestion de la communication 41
P. AntiVirus Microsoft Defender for EndPoint 41
Q. Consoles Microsoft 41
R. Abonnement de Sécurité 41
2.1.5.2 Outils du Titulaire 41
2.2 PERIMETRE BATIMENTS ET SERVICES GENERAUX 41
3. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS 43
3.1 STRUCTURE DU MARCHE 43
3.2 MODALITES D'EXECUTION 44
3.2.1 Partie à bons de commande 44
3.2.1.1 Prestations forfaitaires 44
A. Prestation forfaitaire d'initialisation (INIT) 44
B. Prestation forfaitaire de réversibilité (REV) 44
C. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle de pilotage et gouvernance (OPE-GOUV) 44
D. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'exploitation de Centre de Contacts (OPE-EXP-CC) 44
E. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'exploitation hors évolution du poste de travail (OPE-EXP) ... 44
F. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'évolution du Poste de travail (OPE-EVOL-PDT) 45
G. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle Cellule Aménagement (OPE-AMENAG) 45
H. Prestation forfaitaire récurrente trimestriel Gestion Technique (OPE-GT) 45
I. Prestation forfaitaire récurrente trimestriel de Gestion des consommables Sprintee (OPE-CONSO-SPRINTEE) 45
J. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle de Gestion des événements de sécurité (OPE-EVT-SECU) 45
K. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'astreinte (OPE-AST-XX) 45
3.2.1.2 Prestations à Unité d'œuvre 46
A. Prestations en supplément du forfait récurrent d'exploitation (UO-OPE-100-XX) 46
B. Remplacement de Terminaux (UO-COMP-50-TERM) 46
C. Moyens de transport pièces encombrantes (UO-TRANSP-XXX) 46
D. Services Supplémentaires (UO-XXX) 46
3.2.1.3 Ressources (RESS-XXX) 47
3.2.1.4 Prestation sur Catalogue 49
A. Expédition (EXPED) 49
3.2.2 Partie sur marches subsequents 49
3.3 PRESTATION FORFAITAIRE D'INITIALISATION DU MARCHE 49
3.3.1 Objectifs 49

3.3.2 Démarche de Mise en oeuvre 50
A. Lancement 50
B. Qualification – COPIL intermédiaire de la phase d'initialisation 50
C. Fin de phase d'Initialisation – Mise en place phase opérationnelle 50
3.3.3 Principales responsabilités du CD13 50
3.3.4 Principales responsabilités du Titulaire 50
3.3.5 Livrables 51
3.4 PRESTATION FORFAITAIRE DE REVERSIBILITE 51
3.4.1 Objectifs 51
3.4.2 Description 51
3.4.2.1 Préparation à la réversibilité 52
3.4.2.2 Phase de réversibilité 52
3.4.3 Test de Réversibilité 52
3.4.4 Contraintes 52
3.4.5 Principales responsabilités du CD13 52
3.4.6 Principales responsabilités du Titulaire 53
3.4.7 Livrables 53
3.5 PRESTATION FORFAITAIRE DE PILOTAGE ET GOUVERNANCE 53
3.5.1 Objectifs 53
3.5.2 Les acteurs dans le Pilotage et la Gouvernance du Marché 53
3.5.2.1 Acteurs DSIUN 53
A. Le CODIR 53
B. La Gestion du marché 54
C. Les Architectes techniques 54
D. Pilotes de processus 54
E. SSO 54
F. SGFA 54
G. Gestion Opérationnelle et gestion Technique 54
H. Chef de projet et RSI 54
3.5.2.2 Acteurs du Titulaire 55
A. Un responsable commercial de compte 55
B. Un responsable opérationnel de compte 55
C. Un responsable technique 55
D. Un responsable sécurité 55
E. Un responsable du pilotage et de la coordination de l'aménagement de la construction des sites 55
F. Gestionnaire de parc 55
G. Gestionnaires de processus 55
3.5.3 Suivi du marché et des prestations : Instances de pilotage 56

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.5.3.1 Comité stratégique ... 57
3.5.3.2 Comités de pilotage ... 58
3.5.3.3 Comités opérationnels ... 59
3.5.4 Gestion de la Qualité ... 60
3.5.4.1 Objet ... 60
3.5.4.2 Livrables ... 60
3.5.5 Gestion de la sécurité ... 63
3.5.6 Gestion de la performance et du reporting ... 64
3.5.6.1 Objet ... 64
3.5.6.2 Rapports ... 64
3.5.6.3 Rapports Métier ... 64
3.5.6.4 Suivi des Indicateurs ... 64
3.5.6.5 Liste des indicateurs initiaux ... 65
3.5.6.6 Principales responsabilités du CD13 ... 69
3.5.6.7 Principales responsabilités du Titulaire ... 69
3.5.6.8 Exigences et contraintes de mise en œuvre ... 69
3.5.7 Gestion de la connaissance ... 70
3.5.7.1 Objet ... 70
3.5.7.2 Responsabilités du Titulaire ... 70
3.5.7.3 Responsabilités du CD13 ... 71
3.5.7.4 Niveaux de service ... 71
3.5.8 Amélioration Continue ... 71
3.5.8.1 Objet ... 71
3.5.8.2 Responsabilités du Titulaire ... 72
A. Mettre en œuvre l'amélioration de la satisfaction utilisateur ... 72
B. Co-Construction et Application des processus ITIL de la DSIUN ... 72
C. Améliorer la productivité du CdS ... 72
3.5.8.3 Responsabilités du CD13 ... 72
3.5.8.4 Eléments permettant d'apprécier l'amélioration continue ... 73
3.5.8.5 Livrables ... 73
3.5.9 Suivi Financier ... 73
3.5.9.1 Objet ... 73
3.5.9.2 Indicateurs financiers ... 73
3.5.9.3 Maitrise des couts ... 74
3.6 PRESTATIONS D'EXPLOITATION ... 76
3.6.1 Introduction ... 76
3.6.2 Centre de contacts ... 76
3.6.2.1 Objet ... 76
3.6.2.2 Centre de Contacts IT ... 77

A. Principales responsabilités CD13 77
B. Principales responsabilités du Titulaire 77
C. Contraintes et Exigences 77
D. Niveau de service 77
3.6.2.3 Centre de Contacts Bâtiment et Services Généraux 78
A. Principales responsabilités CD13 78
B. Principales responsabilités du Titulaire 78
C. Livrables 78
D. Niveau de service 78
3.6.2.4 Kiosque 79
3.6.3 Gestion des incidents 79
3.6.3.1 Objet 79
3.6.3.2 Principales responsabilités CD13 79
3.6.3.3 Principales responsabilités du Titulaire 80
A. Généralités 80
B. Cas Particulier du BYOD 80
C. Cas Particulier du télétravail 80
D. Traitement des incidents majeurs 80
E. Traitement des incidents de sécurité 81
F. Rôle d'Incident Manager 81
3.6.3.4 Niveau de service 82
A. Priorisation des incidents 82
B. Délais d'escalade et de communication relatifs aux priorités 82
3.6.4 Gestion des demandes de services 83
3.6.4.1 Exécution des requêtes 83
A. Objet 83
B. Principales responsabilités CD13 84
C. Principales responsabilités du Titulaire 84
D. Niveau de service 85
3.6.4.2 Gestion de la demande 86
A. Objet 86
B. Principales responsabilités CD13 86
C. Principales responsabilités du Titulaire 86
D. Niveaux de service 87
3.6.5 Gestion des Problèmes 87
3.6.5.1 Objet 87
3.6.5.2 Principales responsabilités CD13 88
3.6.5.3 Principales responsabilités du Titulaire 88
A. Généralités 88

B. Rôle de Problem Manager 88
3.6.5.4 Livrables 88
3.6.5.5 Niveau de service 88
3.6.6 Gestion Technique (GT) 88
3.6.6.1 OBJET 89
3.6.6.2 Principales Responsabilités du CD13 89
3.6.6.3 Principales Responsabilités du Titulaire 89
3.6.6.4 Niveau de service 90
3.6.7 Gestion des Opérations (GO) 90
3.6.7.1 Objet 90
3.6.7.2 Principales responsabilités CD13 90
3.6.7.3 Principales responsabilités du Titulaire 90
3.6.7.4 Liste des changements standards de MCO 91
3.6.7.5 Liste des changements standards d'évolution 92
3.6.7.6 Spécificité des télédistributions 94
3.6.7.7 Spécificité des patchs de sécurité 94
3.6.7.8 Spécificité des Tutos et videos 95
3.6.7.9 Spécificité des Webinaires 95
3.6.8 Gestion des Changements 95
3.6.8.1 Objet 95
3.6.8.2 Principales responsabilités CD13 95
3.6.8.3 Principales responsabilités du Titulaire 95
A. Généralités 95
B. Rôle de Change Manager 96
3.6.9 Gestion des Actifs 96
3.6.9.1 Objet 96
3.6.9.2 Principales responsabilités CD13 97
3.6.9.3 Principales responsabilités du Titulaire 97
A. Généralités 97
B. Gestion des Réceptions 97
C. Gestion du parc 98
D. Gestion des licences 98
E. Gestion du SAV 98
F. Consommables Sprintee 99
G. Consommables Hors Sprintee 99
H. Gestion des stocks 99
I. Gestion de la mise à la réforme 99
J. Rôle de gestionnaire de parc 100
3.6.9.4 Niveau de service 100

3.6.10 Gestion des évènements de sécurite 100
A. Objet 101
B. Principales responsabilités CD13 101
C. Principales responsabilités du Titulaire 101
D. Niveau de service 102
E. Rôle de Correspondant Sécurité 102
3.6.11 Gestion des Evenements 103
3.6.11.1 Objet 103
3.6.11.2 Principales responsabilités CD13 103
3.6.11.3 Principales responsabilités du Titulaire 103
3.6.11.4 Niveau de service 103
3.6.12 Gestion des Amenagements 103
3.6.12.1 Objet 104
3.6.12.2 Responsabilités du Titulaire 104
3.6.12.3 Responsabilités du CD13 105
3.6.13 Spécificité Raccordement aux Réseaux de proximité 105
3.6.14 Spécificité Visioconférence 106
3.6.15 Spécificités du traitement « haut de gamme » VVIP 107
3.6.15.1 Objet 107
3.6.15.2 Principales responsabilités CD13 107
3.6.15.3 Principales responsabilités du Titulaire 107
3.6.15.4 Contraintes et exigences 108
3.6.15.5 Livrables 108
3.6.15.6 Niveau de service 109
3.6.16 Spécificité Labo - Musée 109
3.7 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES 109
3.7.1 Astreinte permanente 109
3.7.2 Interventions HNO 109
3.7.3 Prestations de transport 110
3.7.4 Prestations complémentaires autres 110
3.8 PROJETS 111
3.8.1 Renouvellement du Parc Imprimantes 111
3.8.1.1 Rôle du CD13 111
3.8.1.2 Rôle du Titulaire 111
3.8.2 Evolution des terminaux 111

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

PREAMBULE

1.1 SIGLES / ABREVIATIONS / DEFINITIONS

Abréviation	Définition
A/C	Amélioration Continue
ALU	Alcatel Lucent
CAB	Change Advisory Board. Le CAB de la DSIUN est l'instance de validation de la mise en production des changements demandés sur le SI
Callipso	Nom de code du système de Téléphonie Fixe ToIP ALU implémenté au CD13
CD13	Conseil Départemental des Bouches Du Rhône. Désigné en général dans ce document par « Département »
CDS	Centre de Service
CDSI	Comité Décisionnel des Système d'information du CD13
CFA	**C**ourant **Faible**
CODIR	Comité directeur de la DSIUN, comprenant le directeur, le directeur adjoint, les chefs de service.
CSSI	Cellule de Sécurité du SI
DAT	Dossier d'Architecture Technique
Département	Utilisé dans ce document pour désigner le CD13
DEEE ou D3E	Déchet d'Equipement Electrique et Electronique
DEX	Dossier d'exploitation
DQA	Démarche Qualité Accueil du Conseil Départemental. Intègre un volet accueil téléphonique
DSIUN	Direction des Systèmes d'Information et des Usages Numériques
DSISN	Ancienne dénomination de la DSIUN
DTR	Dossier de tests et de recettes.
E/CAB	Emergency Change Advisory Board. L'E/CAB de la DSIUN est l'instance de validation des changements urgents demandés sur le SI
GO / GT	Gestion des Opérations et Gestion Technique, selon ITIL
GTR / GTI	Garantie de temps de rétablissement / d'Intervention
GU	Guichet Unique
HC	Hors Catalogue : demande hors du catalogue de service

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Abréviation	Définition
HD13	Hôtel du Département, site principal du CD13, situé à St Just, Marseille 13
HO / HNO	Heures ouvrées / Heures Non Ouvrées
IQR	Environnement d 'Intégration Qualification Recette'
ITIL	« Information Technology Information Library »
ITSM	« Information Technology Service Management »
IRIS13	Réseau informatique d'interconnexion WAN des sites du CD13
In situ / Ex situ	Désignation des prestations ou équipes du Titulaire ayant des contraintes d'exécution sur site, au HD13 / Désignation des prestations et équipes du Titulaire opérées à distance. Les ressources et services sont alors hébergés dans les locaux du Titulaire, en France.
EasyVista	Trigramme applicatif pour EasyVista. Logiciel ITSM pour la gestion des incidents, requêtes, changements, problèmes et actifs.
MBA	Maison du bel Age (maison pour accompagner les seniors du Département
MCO/MCS	Maintien en condition opérationnelle / Maintien en condition de Sécurité
PAPI	Pôle d'architecture des projets infrastructures du service SPSN
PAQ	**P**lan **A**ssurance **Q**ualité
PAS	**P**lan d'**A**ssurance **S**écurité
PCAS	**P**ôle **C**onstruction et **A**ménagement des **S**ites du service SPSN
PGSSI	Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information
PIR	**P**ost **I**mplementation **R**eview – Revue d'implémentation d'un changement
PMO	**P**roject **M**anagement **O**ffice : Outil permettant de suivre les différents projets.
PMS	**P**rojet de **M**odernisation de la **S**ureté : par abus de langage, on appelle aussi aujourd'hui le réseau de sureté par ce trigramme.
PPR	Environnement de **P**ré-**PR**oduction
PQP	Plan Qualité Projet : s'applique à un projet.
PQS	Plan Qualité de Service : s'applique à l'ensemble des prestations de service
PV	Procès-Verbal signifiant la validation d'un projet, d'un chantier, ou la validation de service fait sur les prestations opérées et managées (GO / GT)
RA	**R**esponsable **A**pplicatif
REX	**R**etour d'**EX**périence
RGPD	**R**èglement **G**énéral sur la **P**rotection des **D**onnées
RGS	Référentiel Général de Sécurité

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Abréviation	Définition
ROC	Responsable Opérationnel de Compte
RSI	**R**esponsable du **S**ystème d'**I**nformation. A la responsabilité d'un domaine fonction du S.I. tel que la RH, les Finances, le social, …
RSSI	**R**esponsable **S**écurité du **S**ystème d'**E**xploitation
SIA	**S**ervice d'**I**ntégration **A**pplicative
SRU	**S**ervice **R**elation avec les **U**tilisateurs
SDSI	**Schéma Directeur du SI. Remplacé par le SDN**
SDSN	Service Développement des Services Numériques
SPSN	Service Production des Services Numériques
SDN	Schéma Directeur du Numérique (anciennement SDSI)
Sites	Concerne tous les bâtiments où intervient le prestataire que le CD13 en soit propriétaire, locataire ou sous convention
SLA	(Service Level Agreement) Niveau de Service
SSO	Service Support aux Opérationnels
STN	Service de Transformation des Services Numériques
RACI	Matrice de Responsabilité
TAM	Technical Account Manager : Gestionnaire Technique de Compte
Téléphone Mobile	Appareil de Téléphonie mobile mais **qui n'est pas un smartphone**.
Terminal	Appareil permettant la connexion de l'utilisateur au SI (PC, Smarphone, ..)
UC	Underpinning Contract – engagement du prestataire
VABF	Vérification d'Aptitude au bon fonctionnement
VIP	Personne très importante, bénéficiant d'un délai de traitement amélioré
VVIP	Personne très très importante, bénéficiant d'un délai de traitement extrêmement court et d'une équipe dédiée
VSF	Vérification de Service Fait
VSR	Vérification de Service Régulier

1.2 ANNEXES

Annexe 1	Infra et Contraintes Techniques
Annexe 2	Parc matériels et Logiciels
Annexe 3	Statistiques Appels 2021
Annexe 4	Statistiques Dossiers 2021
Annexe 5	Centre d'appels ISI-COM

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Annexe 6	Statistiques Evenements Changement Standards 2021
Annexe 7	Modèle Plan Assurance Sécurité
Annexe 8	Veille sécurité
Annexe 9	Nomenclature des profils Méties du SI – Cigref Novembre 2021
Annexe 10	Catalogue des requêtes

1. CONTEXTE GENERAL ET ORIGINES DU BESOIN

1.1 OBJET, ENJEUX ET OBJECTIFS

1.1.1 OBJET

Le présent marché a pour objet d'assurer les fournitures et prestations du Centre de Services suivantes :

- Le rôle de Centre de Contacts, notamment sur les prestations suivantes :
  - Assurer le guichet unique pour les utilisateurs au quotidien (Incidents, Demandes et Conseils)
  - Assurer la résolution de Niveau 1 des incidents et des demandes de services.

- Le rôle de Fournisseur de services de proximité utilisateur, notamment sur les prestations suivantes :
  - Assurer l'exploitation du périmètre bureautique et de l'environnement utilisateur
  - Assurer un niveau 2 pour les incidents concernant les terminaux et les imprimantes
  - Assurer la conformité des terminaux vis-à-vis des politiques de sécurité
  - Assurer les déploiements applicatifs
  - Assurer les déménagements
  - Assurer la gestion des actifs de son périmètre, incluant la gestion des stocks transverses de la DSIUN
  - Assurer les prestations dédiées VIP et VVIP

- La réalisation des prestations suivantes :
  - Assurer l'ingénierie du Poste de Travail
  - Prendre en compte les enjeux de sécurité du poste de travail
  - Mesurer la satisfaction utilisateur, et tout particulièrement conduire une enquête annuelle de satisfaction
  - Traiter tous les projets de renouvellement de son périmètre

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat.

1.1.2 DESCRIPTION DES ENJEUX ET OBJECTIFS

Le **Centre de Services** du CD13 est un vrai **service à valeur ajoutée** pour nos utilisateurs.

Il est partenaire de tous les projets **au service des utilisateurs**, et une des 3 briques du rôle de la DSI : Construire le SI, Exploiter le SI, **Supporter les utilisateurs**.

Le centre de service doit amener **de la valeur** au travers de :

- Une forte **disponibilité** de la prise d'appel et un **rappel** dans le cas contraire (Call back).
- Une **maitrise** des **communications** : **courtoisie** et **respect** du client, avec la transmission des informations **strictement** nécessaires.
- Les informations données aux utilisateurs doivent être **vérifiées** et **justes**.
- La **qualité** dans le traitement de l'appel et dans ses interventions
- Le respect des **délais** en limitant leur variabilité
- L'accompagnement de la DSI pour faire face aux évolutions des technologies
- Une dynamique **d'amélioration permanente des services délivrés et d'optimisation des coûts**.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Le Titulaire devra être un vrai **partenaire** de la DSI et à ce titre contribuer activement à l'efficience du Centre de Service.

1.1.3 TRAJECTOIRE DE MISE EN OEUVRE

Après une phase d'initialisation de 3 mois avec l'ancien prestataire, le titulaire exploitera le périmètre dans les locaux du CD13.

1.1.4 EVOLUTION POTENTIELLE

Le CD13 s'appuie aujourd'hui sur un dispositif In-Situ pour toutes ses prestations et fournit les locaux et outils informatiques nécessaires à la prestation.

Conscient des limites de ce dispositif, le CD13 aimerait travailler avec un prestataire qui aura les capacités à transformer la prestation dans un modèle hybride permettant de sécuriser le dispositif tout en optimisant les coûts.

Pour cela, durant l'exécution du marché, le CD13 aimerait pouvoir externaliser sa Hotline, et envisager le transfert de certaines activités de support du Poste de travail vers des Centre de Service Externes (Déploiement applicatif, N2, Ingénierie du Poste de Travail).

Ces centres de Services Externes devront garantir :

- La qualité de service dans une complète maitrise de la langue nationale
- La complète compatibilité avec le RGPD

Cette démarche fera l'objet d'une co-construction avec le titulaire, selon les deux étapes suivantes :

1. Un état des lieux et une analyse d'opportunités (prestation incluse dans le forfait de la gouvernance au titre du conseil) ;
2. En fonction du résultat, une étape de transformation (traitée en mode projet dans le cadre d'un marché subséquent).

A noter que les éléments suivants ont une **probabilité extrêmement faible** de changer sur la durée du marché :

- L'outil d'ITSM restera celui du CD13 (Easyvista) et sera utilisé par le titulaire. Il est aujourd'hui installé OnPremise et pourrait être basculé en Saas.
- Les Stocks matériels sont basés au HD13, avec un stockage intermédiaire possible dans des locaux du CD13 sur Marseille

1.1.5 MECANIQUE DE CONSTRUCTION DE NOUVEAUX SERVICES

Le CD13 veut pouvoir proposer de l'Innovation au service des Utilisateurs durant toute la durée du marché. Le prestataire devra être en capacité de coconstruire des solutions innovantes.

Le CD13 est conscient qu'il ne peut pas rester sur les mêmes services sur la durée du marché.

Afin de gagner en dynamique, une mécanique de création de nouveaux services est mise en place.

Pour cela, dans le cadre de **nouveaux besoins de services** en **cours d'exécution**, le processus sera le suivant :

1. Prestation effectuée en mode projet pendant quelques mois donnant lieu à des Bons de Commande
2. Contractualisation d'une nouvelle UO de Service BP selon les dispositions indiquées dans la clause de réexamen du CCAP.
3. Commande de cette nouvelle UO pour le reste du marché

Le Titulaire et le CD13 **s'accorderont** pour décrire le service qui donnera lieu à un prix nouveau :

- Le détail du service
- Les principales responsabilités du CD13 et du Titulaire
- Les livrables
- Les niveaux de service (SLA ou OLA)
- Le détail des actes réalisés avec un détail par profil et par charge associée (Journalière) permettant d'en définir le prix (Mensuel, Trimestriel ou Unitaire). Pour cela, le référentiel CIGREF (voir annexe 9) sera pris comme base des profils réalisant les actes
- Le nom de la nouvelle UO
- Les remises appliquées sur le service :
    - En cas de massification
    - En cas de souscription dans la durée, sera appliqué un coefficient de gain de productivité dès l'année N+1 dans les conditions du paragraphe 3.5.9.3 « Maîtrise des coûts du marché »

Dans le cas où un profil manquerait au BP (sur évolution du référentiel CIGREF par exemple), le titulaire et le CD13 s'accorderont sur un tarif Journalier qui sera rendu contractuel selon les dispositions indiquées dans la clause de réexamen du CCAP.

1.1.6 SYNTHESE DES ENJEUX

Enjeux DSIUN
E1. Qualité du service aux utilisateurs
E2. Donner plus de visibilité sur le service rendu
E3. Apporter un meilleur soutien à la DSI
E4. Transformation vers le Cloud et la sécurité
E5. Maîtrise financière
E6. RSE

1.2 PRESENTATION DU DEPARTEMENT

Au-delà des missions fixées par la loi (la solidarité, les routes, les collèges, l'aménagement du territoire ...) le Conseil départemental agit aussi pour améliorer le quotidien des habitants des Bouches-du-Rhône dans d'autres domaines tels que l'économie, l'emploi, la culture, le sport, etc….

L'intervention départementale s'exerce de multiples manières au travers des missions mises en œuvre, regroupées autour des thèmes suivants :

- **Action sociale et sanitaire** : Enfance et famille, Personnes handicapées, Personnes âgées, Insertion, Santé, Jeunesse, Politique de la Ville et Logement social
- **Aménagements** : Economie, Routes, Agriculture, Aide aux communes, Relations internationales et coopération décentralisée, Tourisme
- **Savoirs** : Education, Culture, Recherche et enseignement supérieur
- **Modes de vie** : Environnement, Vie associative, Sports.

Quelques chiffres pour illustrer l'importance du département des Bouches du Rhône :

- 1 937 405 habitants, 2nd département de France le plus peuplé après le Nord.
- 24,02 % de la population a moins de 20 ans ; 54,60 % a entre 20 et 60 ans ; 21,38 % a plus de 60 ans
- Superficie : 5080 Km2 soit 16,2 % de la Région PACA, 289 Km de côtes, 90 plages
- 2 700 Km de routes départementales, 358 km de routes nationales transférées au Département en 2006, 2 centres d'exploitation des routes,
- 2 200 ouvrages d'art (ponts, passerelles...)
- 13 000 hectares d'espaces naturels gérés par le Conseil départemental,
- 119 communes
- 135 collèges
- 58 conseillers départementaux
- Le budget annuel s'élève à 2,6 milliards d'euros.

1.3 ORGANISATION DE LA DSIUN

1.3.1 UN MODELE CENTRE DE SERVICES

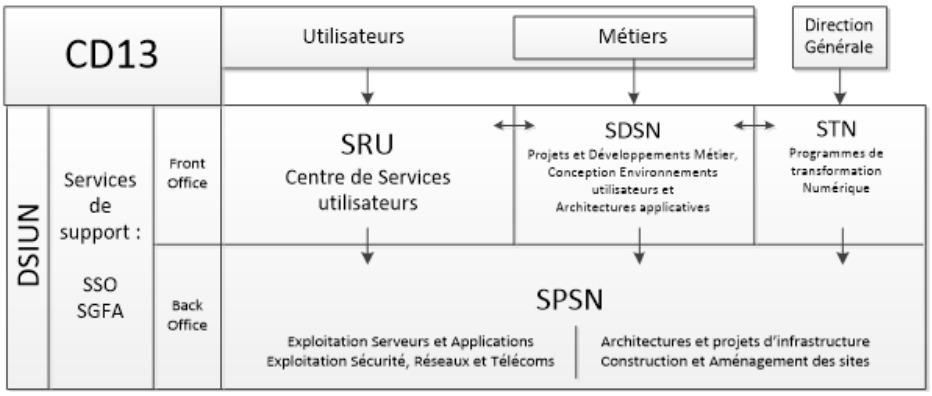
La DSIUN s'est réorganisée en centre de services de façon à apporter des services à valeur ajoutée à l'ensemble des utilisateurs du Département.

Cette organisation en centre de services s'articule autour :

- D'un Front Office, organisé autour d'un centre de services, ayant trois grandes missions :
  - L'assistance et le support aux utilisateurs du SI (SRU)
  - La relation avec les directions métiers, incluant les projets et le maintien en condition opérationnelle du parc applicatif (SDSN)
  - La réalisation et la mise en œuvre du plan numérique du Département (STN)
- D'un Back Office, chargé de la mise en œuvre et du maintien en conditions opérationnelles de toutes les infrastructures informatiques (réseau, téléphonie, serveur, datacenter, …)
- De services supports

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Le schéma d'organisation de la DSIUN est donc bâti sur le modèle suivant :

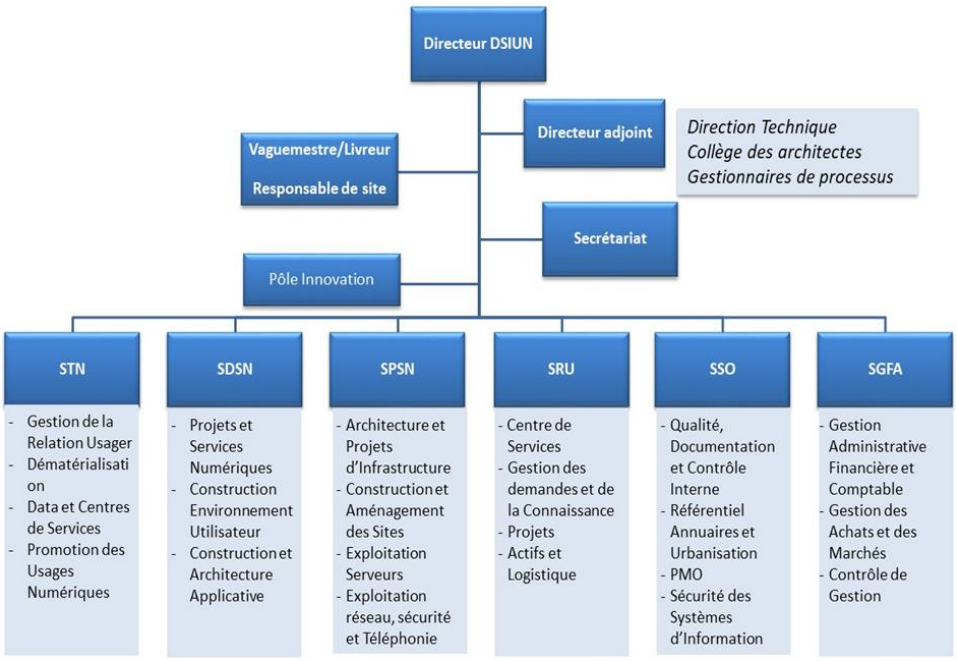


La quasi-intégralité des services d'exploitation (GO et GT du SRU et du SPSN) sont produits dans le cadre de services managés, externalisés à des prestataires et pilotés par la DSIUN via l'exécution de marchés publics.

La DSIUN initie en 2022 un programme de formation sur l'agilité pour la DSIUN et ses équipes selon les 4 axes suivants :

- Formation de base sur l'agilité
- Accompagnement des projets selon les méthodes de l'agilité
- Accompagnement des managers pour adopter la posture du manager agile.
- Accompagnement et adaptation des processus existants avec les méthodes et pratiques agiles

1.3.2 ORGANIGRAMME DE LA DSIUN



1.3.2.1 LE MANAGEMENT

- Prend les décisions sur l'ensemble des services lorsque nécessaire et dispose d'une vision consolidée de la DSIUN.
- Reçoit des tableaux de bord adaptés à ses demandes de la part des services de la Direction,

1.3.2.2 LE SERVICE ASSISTANCE ET SERVICES AUX UTILISATEURS (SRU)

Le Service SRU est responsable de l'assistance aux utilisateurs qui se traduit par un centre d'appel et des équipes en charge des interventions de proximités auprès des utilisateurs. Il est également en charge de la gestion des actifs et des processus associés.

Ce service s'appuie sur le marché d'infogérance du Centre de Services :

- Prend en compte et traite tous les incidents en niveaux 0 et 1,
- Suit les incidents et demandes de services utilisateurs de bout en bout,
- Prend en compte toutes les demandes de services et y répond,
- Gère les outils de gestion d'incidents, des problèmes, d'événements et de demandes,
- Gère et met en place le catalogue de services,
- Est responsable de la gestion des incidents, des demandes, des problèmes et des événements,
- Suit les niveaux de services,
- Prend en compte et assure la gestion des interventions de proximités (livraison / changement / maintenance du matériel),
- Effectue la gestion physique des actifs (gestion physique du stock) de la DSIUN

1.3.2.3 LE SERVICE DE TRANSFORMATION NUMERIQUE (STN)

Le Service de Transformation Numérique est chargé de définir, ajuster et suivre le Plan Provence Numérique qui s'articule autour de 3 axes stratégiques :

1. Mieux servir les usagers du département, qui se soit des citoyens (CD 13 d'aides sociales, collégiens, touristes, personnes handicapées), les communes, les associations ou les entreprises ;
2. Rendre le territoire plus compétitif à travers la promotion d'usages numériques et le financement d'actions innovantes ;
3. Transformer la collectivité pour la rendre plus agile.

Chaque axe se décompose en actions qui sont gérées de bout en bout par des directeurs de programmes. Ces derniers prennent en compte aussi bien les aspects techniques et technologiques que les aspects organisationnels et de conduite au changement. Ils ont donc un véritable rôle de chefs d'orchestre entre les directions métiers qui bénéficient des projets, les directions supports du département et les autres services de la DSIUN.

Les principaux rôles du service sont donc :

- Identifier les besoins métiers, les analyser et les rendre cohérents avec le Plan Provence Numérique,

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Monter les programmes, projets et chantiers dans toutes les dimensions nécessaires à leur réussite,
- Suivre l'avancement du plan aussi bien sur le volet réalisation technique, organisationnel, consommation des budgets,
- Evaluer les risques et proposer des actions de réduction,
- S'assurer de la capacité de la collectivité à réaliser ses engagements,
- Coordonnées l'ensemble des directions métiers participant au Plan Provence Numérique,
- Assurer un reporting régulier.

Le service intègre également la partie applicative du SI Social, du SI RH et du SI Finance de façon à répondre plus efficacement à certains des programmes identifiées (dématérialisation des flux comptables et du dossier agent, compte usager pour le social dans un premier temps, organisation des directions ressources en centre de service).

1.3.2.4 LE SERVICE DE CONSTRUCTION DES SERVICES NUMERIQUES (SDSN)

- À l'écoute des métiers, il est un point d'entrée pour les projets en phase avec les besoins métier. Les projets applicatifs de la DSIUN sont également gérés à ce niveau, la DSIUN étant alors vue comme une direction métier à part entière,
- Elabore le schéma directeur en collaboration avec les directions métier et la gouvernance du CD13,
- Propose une planification des projets du Schéma Directeur et suit cette planification,
- Gère la partie applicative MCO en collaboration avec les clients,
- Intervient en niveaux 2 et 3 sur les incidents et problèmes applicatifs,
- Gère le catalogue de services applicatifs,
- Assure l'intégration applicative des projets
- Assure la gestion du master du poste de travail utilisateur.

1.3.2.5 LE SERVICE DE PRODUCTION DES SERVICES NUMERIQUES (SPSN)

- Centralise le back office,
- Intervient en niveaux 2 et 3 sur les incidents et problèmes d'exploitation et d'infrastructure,
- Maintient les niveaux de services attendus sur la partie exploitation et infrastructure,
- Met en œuvre et maintient la gestion des configurations,
- Prend en charge la résolution de la gestion de crise,
- Gère le catalogue de services de son domaine et le met à disposition du Titulaire,
- Intègre les nouveaux services,
- Garant de l'architecture des infrastructures et des projets associés
- Assure la gestion des projets d'infrastructure ainsi que les choix d'architecture de ceux-ci.

1.3.2.6 LES EQUIPES SUPPORTS DE LA DSIUN (SGFA ET SSO)

- Le service gestion financière et achat (SGFA) assure le pilotage financier, la gestion du budget de la Direction et pour les marchés la facturation et le suivi de de la passation des marchés avec la Direction de l'Achat Public
- Le service qualité et sécurité (SSO) pilote la sécurité du SI dans son ensemble, offre des modèles qualités, travaille avec les services pour formaliser leurs processus, contrôle et audite les processus et procédures. Il gère également le PMO ainsi que l'urbanisation du SI

1.3.2.7 LES RSI ET CP

Ils s'appuient sur les différents marchés de maintenance des progiciels ainsi que sur des marchés « support » principaux :

- Le marché de TMA des applications qui a la charge de la maintenance corrective et évolutive des applications développées en spécifique au Département,
- Le marché couvrant le périmètre décisionnel,
- Le marché d'AMO de la Direction pour les besoins DSIUN et Directions Métiers
- Le marché de développement et intégration, assurant la normalisation des applications :
  - Vérification des prérequis à l'installation des logiciels et progiciels,
  - Préparation des packages de télédistribution, et
  - Coordination des différents acteurs de la DSIUN intervenants dans les mises en production (Exploitation, Système, Réseau, Poste client, DBAs).

1.4 CONTEXTE STRATEGIQUE GENERAL

Conscient du caractère incontournable du numérique et des opportunités qu'il représente, Le Département s'est engagé dans une démarche de développement du numérique, qui se décline en deux volets : l'aménagement numérique du territoire et le développement des usages.

L'aménagement numérique du territoire permettra, dans quelques années, à l'ensemble des habitants et des entreprises l'accès au Très Haut Débit.

Concernant les usages le département souhaite développer des outils numériques aux services de ses usagers et de ses partenaires afin de favoriser la qualité de vie et l'attractivité du territoire. Ce plan se décline en trois axes :

- Des usagers mieux servis
- Un territoire plus compétitif
- Une collectivité plus agile

De manière plus proche de la mise à disposition des moyens pour la stratégie du Conseil Départemental des Bouches du Rhône, le Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) établit les priorités d'évolution du Système d'Information de l'institution, les fait connaître et prévoit un calendrier d'exécution.

Réalisé initialement pour une durée de quatre ans le SDSI est un outil de pilotage, de management, d'information et de communication : il est l'outil de référence du Comité Décisionnel du Système d'Information (CDSI).

Un premier bilan a été dressé et a conduit à plusieurs constats :

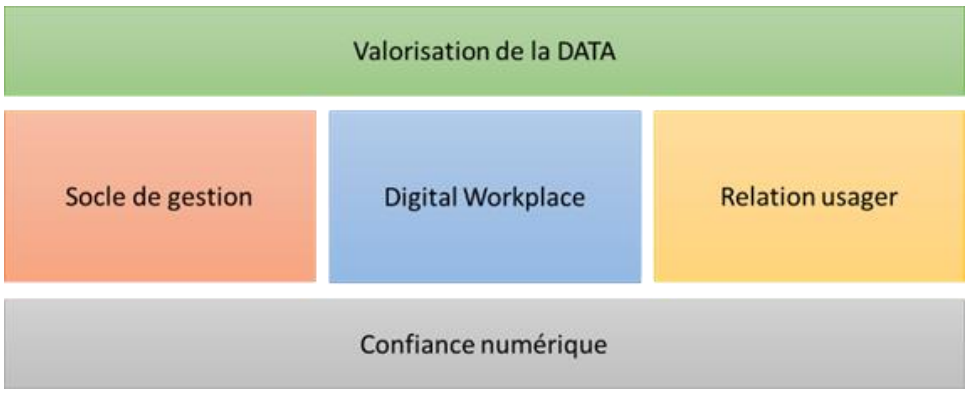
- La nécessité de mettre en place une gouvernance des Systèmes d'Information (SI) afin :
  - De partager une vision commune de l'évolution des SI entre la Direction générale, les Directions métiers et la DSIUN,
  - D'accompagner la mise en œuvre du SI par un pilotage efficace,

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- D'assurer la cohérence entre les demandes et les moyens disponibles au regard des priorités de la collectivité, priorité parfois changeante en fonction du contexte économique, politique et règlementaire.

- L'attente des utilisateurs du Département des Bouches du Rhône de disposer de nouveaux services pour :
  - Favoriser l'accès au SI des travailleurs nomades du Département,
  - Ouvrir le SI aux partages des données en interne (Département) comme en externe (partenaires extérieurs),
  - Simplifier et enrichir l'environnement des postes de travail (travail collaboratif, partage d'information avec les partenaires, amélioration des services téléphoniques),
  - Favoriser l'évolution du catalogue de services actuel en s'appuyant sur des standards reconnus et cibler la mise en place d'un portefeuille de services au sein du Département des Bouches du Rhône, et
  - Améliorer l'efficacité, donner de la visibilité sur le suivi et l'exécution des demandes aux utilisateurs.
- L'obligation pour la DSIUN de faire évoluer la couverture fonctionnelle et applicative ainsi que les architectures techniques pour :
  - Rationaliser le parc applicatif et maîtriser son coût de fonctionnement,
  - Permettre aux infrastructures de supporter l'ouverture interne et externe,
  - Améliorer les performances et la disponibilité des ressources informatiques, et
  - Intégrer les nouvelles technologies (poste utilisateur, socles technique, dématérialisation).
- Faire évoluer l'organisation interne de la DSIUN pour :
  - Professionnaliser les métiers de la DSIUN et s'inscrire dans un véritable partenariat avec les directions métiers, et
  - S'inscrire dans une démarche Centre de service, en offrant des services à valeur ajoutée, supportés par l'ensemble de la DSIUN et engageant (notion de contrat de service).

Le Département des Bouches-du-Rhône s'appuie sur un schéma directeur numérique (SDN) de son système d'information pour identifier, prioriser et planifier ses projets numériques. Ce SDN s'articule autour des cinq grandes orientations stratégiques présentées dans le schéma suivant :



Valorisation de la data

- Exploiter les données disponibles dans notre système d'information, afin de mieux connaître, concevoir et piloter notre territoire,

- Socle de gestion
- Améliorer les outils de gestion du Département pour accentuer l'efficacité et l'efficience de l'action publique,
- Digital Workplace
- Poursuivre le développement d'un environnement de travail numérique permettant à nos agents d'accéder à nos outils et à l'information le plus facilement possible, et ce quel que soit le lieu de travail,
- Relation usager
- Mieux servir et améliorer la satisfaction des usagers,
- Confiance numérique
- Poursuivre le déploiement de nos dispositifs de sécurité informatique pour réduire les risques sur notre système d'information.

Quelques éléments de volumétrie :

- Nombre de projets en cours : 85
- Nombre de nouveaux projets à lancer sur 2022/2023 : 60

En parallèle, la DSIUN a lancé un vaste programme de transformation de son organisation et de ses pratiques visant à améliorer :

- La qualité des services délivrés à ses utilisateurs, partenaires et usagers,
- Les processus internes,
- La performance économique,
- La gouvernance du SI.

La DSIUN s'appuie sur des standards approuvés dans l'industrie (ITIL, COBIT, CMMI, eSCM ,…) afin de réaliser des gains de maturité, industrialiser, améliorer l'efficience, améliorer la lisibilité des services, dégager des marges de manœuvres financières pour mener à bien les nouveaux projets métiers et délivrer les services récurrents

1.5 CONTEXTE RELATIF AU PRESENT MARCHE

1.5.1 CONTEXTE DU MARCHE

Le Département des Bouches du Rhône a pris la décision stratégique de lancer un vaste programme Système d'Information pour :

- Mettre à niveau ses infrastructures techniques,
- Mettre à disposition des services du Département des Bouches du Rhône des outils performants en intégrant les impacts liés aux différentes lois sur la décentralisation,
- Etablir une relation client / fournisseur entre les Directions métiers et la Direction Informatique (DSIUN) en établissant une relation de confiance nécessaire à la réussite de tels projets
- Mettre à disposition des services du Département des Bouches du Rhône un catalogue de services informatiques et techniques évolutif répondant aux contraintes, attentes et besoins de l'institution
- Mettre à disposition les informations nécessaires au pilotage du S.I.,

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Dématérialiser les flux papiers et offrir des services en ligne aux citoyens et tendre ainsi vers l'e-administration.

Cette décision, portée par la Direction Générale des Services et partagée par toutes les composantes de la gouvernance du Département, fait suite aux analyses suivantes :

- Des gains très importants de productivité et de qualité de service sont constatés dans les structures où l'usage des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication est généralisé. Le développement accéléré des NTIC au sein du Conseil Départemental des Bouches du Rhône va répondre autant à la nécessité d'optimisation des ressources qu'à l'attente croissante d'une population d'agents qui individuellement ont complètement intégré la culture nouvelles technologies (Internet, assistants personnels, mobilité, etc.).
- Le Département des Bouches du Rhône, implanté dans de nombreux sites (environ 350), doit offrir à l'ensemble de ses agents, nomades compris (travailleurs sociaux, agents des routes, …), la possibilité de rester en contact avec le SI de l'institution.

De même, il existe une très forte demande de la part des partenaires de la collectivité ainsi que des citoyens pour que soient développés les échanges dématérialisés.

Le présent marché s'inscrit dans la logique d'Infogérance du Centre de Services du Conseil Départemental des Bouches du Rhône.

Il en reprend, les périmètres principaux et prend en compte la transformation organisationnelle et fonctionnelle du CD13.

Les principales évolutions prennent en compte :

1. L'ouverture de certaines directions Métier en Centre de Service : Services Généraux, DRH
2. La nouvelle organisation de la DSIUN
3. Les nouveaux processus ITIL déployés
4. Les nouveaux services et solutions et plus particulièrement en lien avec la souscription à des outils Cloud
5. Le transfert des tâches d'Ingénierie du Postes de Travail et de la mobilité du SPSN vers le CDS
6. La gestion de tous les stocks de la DSIUN
7. La prise en compte des enjeux de sécurité du poste de travail

1.5.2 PROJETS D'AMELIORATION ENVISAGES

Le CD13 est en pleine transformation, les projets suivants vont faciliter le contexte du centre de service.

1.5.2.1 FUSION DES PLATEFORMES EAZYVISTA IT ET BATIMENT

Aujourd'hui, 2 instances d'EasyVista existent, 1 pour l'IT basé sur la dernière version de l'outil, la seconde, pour les appels Bâtiment, sur une version obsolète. Un projet de fusion des 2 environnements est lancé en 2022. Le projet est géré par la DSIUN, avec la participation du CDS dans les comités Projet, les Tests et les recettes.

1.5.2.2 EV SELF HELP

Le CD13 envisage le déploiement du module EasyVista SelfHelp pour apporter de l'assistance aux opérateurs du CDS dans un premier temps et dans quelques années aux utilisateurs.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

1.5.2.3 MICROSOFT 365 + W11

Le CD13 a déployé depuis début 2021 Microsoft 365 Web à 6.500 Utilisateurs, et devrait finir son déploiement par 500 utilisateurs supplémentaires.

La visio-conférence Lifesize est donc progressivement abandonnée au profit de Teams.

La version d'Office sur les postes de Travail va passer en Office 365 en même temps qu'une bascule en Windows 11. Les études et les pilotes seront réalisés sur le premier Semestre 2022.

Les utilisateurs disposent des outils suivants, Pack Office, Forms, OneDrive. La messagerie est encore OnPremise.

1.5.2.4 TELETRAVAIL

En raison de la crise sanitaire, le département à déployé massivement des ordinateurs portables pour ses utilisateurs. Cette année **700 nouveaux portables** neufs vont être déployés en **remplacement** de PC Fixes. Il est à noter que les PC déployés (fixes comme portables) sont tous munis de disque SSD pour garantir les performances. Les PC Portables seront tous achetés à partir de cette année avec 16Go de RAM minimum.

A noter que des instructions sont en cours pour la mise en place d'**Autopilot** en 2022.

1.5.2.5 RENOUVELLEMENT DES IMPRIMANTES RESEAUX

Le CD13 amortissait ses imprimantes sur 6 ans, ce qui avait pour conséquence de nombreuses pannes sur la 6ème année, et de l'insatisfaction utilisateur. Le CD13 a décidé de les amortir dorénavant sur 5 ans, avec la conséquence en 2022, du renouvellement de toutes les imprimantes (350) ayant plus 5 ans.

1.5.2.6 SOFTPHONIE

Le Département utilise pour sa téléphonie fixe, ~7500 postes physiques TOIP Callipso et va lancer en Juin 2022 un projet pour basculer une partie des lignes (~4000 licences à terme) vers de la Softphonie. Le choix technique s'est porté vers la solution Alcatel nommé **Rainbow**. La part de Softphones augmentera donc au cours du contrat. Il va donc se produire un **transfert d'activité** d'actes de proximité (mise à disposition physique) vers des actes Télédistribuables (Demandes applicatives).

1.5.2.7 KIOSQUE

Le département va installer en 2022 un kiosque Informatique sur son site principal (HD13) offrant des services de dépannage, récupération et prêts de matériel.

1.5.2.8 ISI-COM

Le Département implémentera en 2022 la g**estion des emails** dans son logiciel de centre d'appels ISI-COM. Ceci afin de permettre aux opérateurs du centre d'appels de gérer des files d'attente sur ce canal. Les sollicitations seront donc prises en charge plus rapidement.

Cette fonction est très attendue par les Métiers sur la partie Bâtiment pour diminuer le temps de traitement dans certains cas.

De plus, l'univers BO va être mis à disposition en 2022 pour faciliter les consolidations de statistiques.

1.5.2.9 OUTILS DE REMEDIATION ET SELFHELP

Le département analyse des outils d'autodiagnostic, dont l'objectif est multiple :

- Faire évoluer le service vers plus de proactif et moins de curatif
- Mettre à disposition des utilisateurs des :
    - Informations temps réels sur des incidents pour diminuer les sollicitations vers le CDS
    - Outils pour se dépanner en toute autonomie

Le Titulaire travaillera en co-construction avec le CD13 pour analyser le ROI d'un tel projet.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

1.5.2.10 CASIERS CONNECTES

Le département envisage le recours à des casiers connectés, le CDS travaillera en co-construction de la même façon.

1.5.2.11 DEMATERIALISATION

Le département a lancé un vaste projet de dématérialisation sur 5 ans qui va réduire les besoins en impression.

2. DESCRIPTION DES CHAMPS D'APPLICATION

Sont entendus par champ d'application, les périmètres techniques sur lesquels s'appliquent les prestations attendues au titre de ce marché.

Ce chapitre présente l'ensemble du périmètre qui est directement ou indirectement intégré dans les prestations de ce marché.

2.1 PERIMETRE INFORMATIQUE

La description globale du contexte technique du CD13 est fournie dans l'annexe 1 du présent CCTP, et certains points détaillés du périmètre de ce marché sont donnés en annexe 2.

2.1.1 UTILISATEURS ET SITES

Les utilisateurs du Système d'Information du CD13 sont au nombre de **6.700 utilisateurs réellement actifs** pour environ 10 500 utilisateurs nommés, et sont définis selon plusieurs catégories :

- Les utilisateurs « VVIP » pour lesquels la plus grande réactivité ainsi que le plus court délai de résolution est demandé quel que soit le matériel du parc bureautique utilisé (à ce jour 43 VVIP),
- Les utilisateurs « VIP » (328 à ce jour incluant 57 élus),
- Les utilisateurs sans niveau de VIP (~10.100 à ce jour) incluant :
  - 2650 utilisateurs sans niveau de VIP qui n'ont pas de PC mais accèdent à 2 ou 3 applications en web (dont la messagerie) :
    - 1300 Assistants Techniques des collèges
    - 1200 Assistantes Familiales
    - 150 Assistants Techniques Informatiques
  - 196 Correspondants Informatiques qui **apportent un support local** à leurs Directions
  - 434 Prestataires, dont pour moitié travaillant pour la DSI et appelant rarement.

A noter, des populations spécifiques :

  - Les usagers qui utilisent parfois des moyens mis à disposition par le département (Tablette, PC) mais qui ne sont pas des utilisateurs

Il est à noter que le télétravail est autorisé dans la collectivité à hauteur de 2 jours par semaine (voir plus en cas de crise sanitaire).

La liste des sites du département sur lequel se trouvent du matériel informatique est détaillée dans l'annexe 2. Cette liste n'est pas figée et est amenée à évoluer.

2.1.2 PARC MATERIEL BUREAUTIQUE

2.1.2.1 POSTES DE TRAVAIL

Les paragraphes suivants décrivent l'ensemble des environnements de poste de travail. Le CD13 met à disposition du spare et des machines de courtoisie. Le Titulaire pourra faire évoluer les seuils pour rester dans les engagements.

A. Environnement Windows

Le poste de travail CD13 est défini par un ensemble de composants techniques mais aussi par l'usage métier. Il peut ainsi se définir au sein de **notre** collectivité par une combinaison :

- de matériel informatique (physique ou virtuel): unité centrale, écran, périphérique(s),….,
- d'éléments de configuration : du matériel, du système d'exploitation ou d'autres éléments de l'architecture du Système d'Information,
- d'applications qu'elles soient métier ou non,

- d'usages, qui s'appuient sur les 3 éléments précédents.

Etant donné la diversité des métiers et des usages informatiques au sein de la collectivité, il existe plusieurs profils de postes de travail correspondant à différentes configurations matériel.

Usage	Poste	Environnement de base	Particularité(s)
FIXE			
Standard Fixe	Fixe basique	DarWIN	
CAO/DAO	Fixe évolué CAO/DAO	DarWIN	Carte Graphique et modèle différent des standards/plus performants
Libre Accès : Postes pour le public	Fixe spécifique	DarWIN	Public CIO, Salle de Lecture à la Bibliothéque e, Seniors dans les MBA Pc Standard en auto login et isolé du S.I CD13
NOMADE			
Standard Mobile, Télétravail	Portable basique et évolué	DarWIN	Certains PC sont plus résistants et puissants, mais il n'y a pas de règles particulières lors de l'attribution
Usages métier dédié tels que EvalMater	Portable basique ou evolué	DarWIN	PC 15 pouces obligatoirement de par l'usage qui en est fait (présence d'un pavé numérique) Population de médecins/infirmiers pour un usage nomade
Usages divers – dont CAO	Portable spécifique	DarWIN	Carte Graphique et modèle différent des standards/plus performants
Ultra portable	Portable spécifique	DarWIN	Population VIP (Directeurs, DGA, Cabinet) Quelques expérimentations avec des Surface GO Plus de Ram / processeur plus performant / ultra portable – hybride possible– réservé aux VVIP

Au total, un peu plus de 8 000 postes Windows (postes fixes et nomades) sont déployés. Comme précisé dans le tableau précédent, plusieurs environnements sont déployés au CD13. L'environnement apporte les briques logicielles de base

- DarWIN : postes équipés du système d'exploitation Windows 10 Entreprise X64 (version SAC). Les applications installées par défaut sont : Outlook 2016, Office 2016, Microsoft Edge, Microsoft Teams, Acrobat Reader DC, Citrix Receiver, client SCCM, antivirus Endpoint EDR, etc.

A noter que les disques sont chiffrés avec Bitlocker, les clés disponibles au travers d'Intune.

Aujourd'hui ne sont déployés que des postes Dell et HP fonctionnant sous le système d'exploitation Windows 10 (DarWIN). Quelques vieux environnements (NOVEA et NOE) (cf annexe 1) sont encore utilisés, mais sont obsolètes. Il ne reste que quelques postes sous ces environnements. L'activité (exploitation et support) est dérisoire, et n'est pas soumis à SLA.

Le déploiement des postes est co-construit avec le CD13 et se fait aujourd'hui, via un banc d'industrialisation. Il se base sur SCCM pour les postes Windows. Le CD13 envisage de recourir à l'utilisation d'Autopilot pour le déploiement des postes pour à terme supprimer le banc.

Les postes sont administrés en co-gestion entre SCCM et Intune.

Les applications lourdes sont télédistribuées, à la fois sur les postes fixes et portables via le mode application de SCCM. Les applications virtuelles utilisent une technologie Citrix.

Ces matériels sont de la responsabilité du Titulaire. L'ensemble des prestations d'exploitation sont réalisées par le Titulaire.

B. Environnement Windows PMS (réseau de sûreté)

- W10 : postes spécifiques au périmètre PMS, équipés des applications Pack Office, Acrobat Reader, Chromium, 7-Zip, Filezilla et Firefox.

Un projet de « Bâtiment Intelligent » a été initié depuis l'année 2018. Ce projet prévoyait :

- La rénovation et l'évolution du système de vidéoprotection existant et obsolète, pour disposer d'un système efficace, fiable, et homogène avec l'hôtel du département
- La rénovation, et l'évolution du système d'interphonie/vidéophonie aux accès, existant et obsolète, pour disposer d'un système efficace, fiable, et homogène avec le l'hôtel du département

Cet environnement nommé PMS aujourd'hui est un environnement dédié à la sureté.

Il dispose d'un réseau dédié interconnecté au réseau bureautique du CD13 :

- Des serveurs (celui assurant le contrôle d'accès, les serveurs gérant le stockage des images de vidéosurveillance, 2 serveurs Active Directory avec un serveur SCCM dédié).
- Des caméras IP, des Unités de Traitement Locales (UTL permettant de gérer la lecture des badges, la demande d'authentification auprès du serveur et l'ouverture des gâches des portes)
- Une vingtaine de PC pour les opérateurs (création des badges, accès aux images de vidéosurveillance)

Le Titulaire a en charge l'exploitation des PC et l'environnement SCCM, pour les mêmes services que pour la bureautique :

- Prise d'appels
- Traitements des événements, incidents, demandes de service, changements (sur la partie Windows et SCCM)

C. Environnement Mac

Le CD13 possèdent une cinquantaine de MAC essentiellement pour le métier de la Direction de la communication.

Les Apple Mac (Mac Pro, Macbook, iMac) sous OS X peuvent être déployés selon 2 méthodes :

- Post-configuration (neuf ou pour redéploiement à partir installation OSX) :
  - Configuration réseau dans le SI
  - Si besoin (non obligatoire), intégration dans l'Active Directory nommé NOVEA
  - Ajout des logiciels de base
  - Configuration messagerie (outils Mail)
  - Configuration des imprimantes (attachement réseau direct ou via Sprintee)
  - Ajout des logiciels spécifiques métiers
- Restauration à partir d'une sauvegarde « time-machine », puis :
  - Post-configuration réseau, imprimante, messagerie
  - Ajout logiciels manquants

Ces matériels sont de la responsabilité du Titulaire. L'ensemble des prestations d'exploitation sont réalisées par le Titulaire.

D. Spécifiques

Du matériel spécifique non standardisé peut également faire partie du parc telles quelques bornes interactives, TV connectées, totems.

De plus, le CD13 peut être amené à demander au titulaire le raccordement au réseau de certains équipements non intégrés aux actifs de la DSIUN. Le Titulaire n'est en charge que du branchement de ces équipements au réseau et de la vérification de leur bonne connexion (adresse IP…) avec l'exploitant de ces équipements. Le périmètre est le suivant.

Machine à affranchir	**30**
Alarme bâtiment	31
Autres Systèmes IoT	<15

2.1.2.2 COPIEURS/ IMPRIMANTES/TRACEURS –

Le Département des Bouches du Rhône possède un système d'impression mutualisé sur la quasi-totalité de ses sites. Pour les quelques sites hors réseau CD13 ou dits « Public », le système d'impression s'effectue localement (USB ou IP fixe réseau privé).

A. Imprimantes Réseaux

On distingue 3 types d'imprimantes (locale, de groupe, départementale).

Les deux principaux constructeurs sont Xerox et Epson.

Un badge est nécessaire pour imprimer sur les imprimantes libre-service.

Les imprimantes sont, dans la plupart des cas, attachés au logiciel SafeQ de Ysoft (cf chapitre 2.1.5.1E). Dans ce cas, les imprimantes sont dites « imprimantes Sprintee ». Le Département a un contrat assurant la maintenance et la fourniture de toner pendant 5 ans sur ces imprimantes.

Tous les ans, un projet nommé « Print Renew » permet de renouveler toutes les imprimantes Sprintee ayant plus de 5 ans. Ce projet, intègre une analyse de leur usage pour rationaliser les moyens.

A chaque demande de service d'évolution ou de mise à disposition d'imprimante, le Titulaire est amené à analyser le besoin de façon détaillée (mini-audit sur la qualification du besoin et la rationalisation des moyens).

Le département à des moyens d'impression assez conséquent, et des projets de dématéralisation. Le périmètre va donc être amené à diminuer.

B. Autres Imprimantes

A cela s'ajoutent une cinquantaine de copieurs, traceurs ou imprimantes spécifiques tels que copieur de plan, traceurs de plan et divers imprimantes thermiques.

Ces matériels sont sous la responsabilité du Titulaire. L'ensemble des prestations d'exploitation sont réalisées par le Titulaire.

2.1.2.3 PERIPHERIQUES HORS IMPRESSION

Le Titulaire est amené à intervenir sur l'ensemble des périphériques, à chaque acquisition de matériels nouveau, il vérifie le bon fonctionnement avec le matériel existant et si nécessaire produit une documentation sur son paramétrage et un guide d'utilisation.

A ce jour, on distingue les catégories suivantes :

Catégorie	Quantité
Ecran	7886
TV connectée	2
KVM	4
Station d'accueil (DA300)	464
Lecteur (carte vitale, code barre)	171
Multimedia (camescope, appareil photo, video projecteur)	354
Scanner	84
Tour DVD duplication	2
Badgeuses	237

Ces matériels sont sous la responsabilité du Titulaire. L'ensemble des prestations d'exploitation sont réalisées par le Titulaire sauf pour les badgeuses pour lesquelles le Titulaire peut être amené **exceptionellement** à :

- Les ouvrir pour changer le cordon réseau. La badgeuse restant sous tension, une **habilitation type électricien** est nécessaire dans ce cas.
- Remettre en place un capot plastique.

2.1.2.4 FLOTTE MOBILE

Le CD13 dispose d'une flotte de terminaux mobiles pour les agents du Département, dont la volumétrie actuelle est présentée dans l'annexe 2.

Cette flotte est constituée d'éléments tels que smartphones, téléphones portables simples, clés 4G et tablettes.

Un peu plus de 500 tablettes sont présentes au CD13, réparties entre IPAD sous IOS et Samsung sous Android. Les tablettes sont réservées à des usages spécifiques ou pour des VIP. Par exemple, les tablettes Android sont mises en service pour des usages divers (maison du bel âge, la direction des routes, le service emploi…). De même, une partie des IPAD intégrés au SI est utilisée pour l'application Gestion des délibérations (AirDélib).

Les téléphones et tablettes sont gérés par le logiciel Intune (cf chapitre 2.1.5.1J) avec un système de containerisation qui permet de distinguer une sphère privée d'une sphère professionnelle.

Voici un récapitulatif de l'ensemble des éléments composant la flotte mobile :

Flotte mobile	Quantité
Tablettes (cellulaire, Wi-Fi)	~ 500
Clés xG	~ 240
Smartphones	~ 1 500
Téléphones portables	~ 1 600
Lignes mobiles	~ 3540

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

La fourniture des services de téléphonie mobile est assurée par des opérateurs de téléphonie à travers trois marchés :

- Un marché de fourniture de terminaux mobiles : smartphones, tablettes, clés ou routeur 4G, téléphones basiques et l'abonnement aux services de téléphonie mobile pour l'ensemble des agents du CD13
- Marché passé à travers un AC avec l'UGAP dont le titulaire est BOUYGUES TELECOM qui se termine en septembre 2023. Le marché UGAP est amené à évoluer en 2023, le titulaire continuera d'opérer les lignes dans tous les cas et sera associé au projet de migration.
- Un marché de fourniture de terminaux haut de gamme et l'abonnement aux services de téléphonie mobile à haut niveau de service pour les VVIP du CD13
- Marché passé en AOO dont le titulaire est SFR qui se termine en mai 2025
- Un marché de fourniture d'un abonnement voix ORANGE passé à travers une convention avec la centrale d'achat RESAH pour la présidente du Département qui se termine en décembre 2022

2.1.2.5 TELEPHONIE FIXE

La téléphonie IP a été déployée sur la quasi-totalité des sites du CD13. Le parc est essentiellement composé de postes TOIP Alcatel (~6 500 postes), avec ou sans modules d'extension. Les éléments sont détaillés dans l'annexe 2.

Dans le cadre du marché, le Titulaire assure les prestations d'exploitation, avec la particularité sur l'ensemble des interventions de proximité, de se coordonner avec les équipes « Callipso » (Equipes du SPSN de niveau 2 assurant l'administration de la téléphonie).

2.1.2.6 RADIOCOMMUNICATION

Le CD13 dispose de deux infrastructures de Radiocommunication pour les services du Département :

- Infrastructure 400 Mhz pour les services de sécurité
- Infrastructure 80 Mhz pour les services de la Direction de la Forêt et des Espaces Naturels

Ces infrastructures sont maintenues par un prestataire du CD13 au travers d'un marché public spécifique de maintenance de l'infrastructure et d'acquisition de matériel de Radiocommunication qui se termine en juillet 2023

Nombre d'interventions maintenance : 2 / mois

Inventaire infrastructure radio (400 Mhz et 80 Mhz) :

- 120 portatifs ou mobiles 400Mhz et 270 portatifs 80MHz (radios embarquées sur véhicules)
- 3 bases 400Mhz et 1 Base 80Mhz
- 1 relais 400Mhz et 4 relais 80Mhz

Dans le cadre du marché le Titulaire aura pour missions :

- Traitement des demandes de services et des incidents concernant la Radio. L'ensemble des demandes de service sera pris en charge par le CDS de l'ouverture à la clôture La rédaction systématique des comptes rendus de suivi, d'intervention et de résolution au sein du dossier
- Gestion du parc Radio dans Easyvista
- Traitement des incidents sur l'infrastructure Radio (ouverture ticket auprès de Tessa) / Suivi des actions et de leur résolution auprès du Titulaire du marché Radio/ Escalade auprès du gestionnaire du marché Radio

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Récupération du matériel Radio commandé par le CD13 et reçu par courrier ou par transporteur / Etiquetage du matériel / Intégration dans le parc EZV si nécessaire et distribution aux agents ou au service bénéficiaire du CD13.
- Récupération du matériel radio en panne provenant d'un agent ou d'un service du CD13 et envoi par courrier recommandé pour réparation au Titulaire du marché Radio
- Récupération du matériel Radio reçu par courrier ou transporteur provenant du Titulaire du marché Radio suite à une réparation et distribution aux agents ou au service bénéficiaires

2.1.2.7 CONSOMMABLES

Un grand nombre d'accessoires et de consommables font partie du périmètre d'intervention du CDS. Les listes et catégories ne sont pas exhaustives car elles évoluent avec les technologies.

A ce jour, on distingue plusieurs types de consommables et/ou accessoires :

- Le petit matériel informatique : adaptateurs/alimentations, batteries, boitiers de partage/commutateurs, câbles, cartes additionnelles, casque-micro, claviers-pavés numériques, enceintes, graveurs, housses de transport, lecteur, mémoires, rack amovibles, souris, stations d'accueil, audio, bluetooth, protection, stockage
- Les consommables liés aux moyens d'impression non connectés au réseau (hors papier)
- Les consommables pour les autres périmètres (kit de nettoyage pour les scanners, etc)

2.1.3 PARC MATERIEL INFRASTRUCTURE

2.1.3.1 VISIOCONFERENCE

Le Département a doté des salles de réunion de systèmes professionnels de visioconférence raccordés au réseau et basés sur la solution LifeSize (qui peut être amené à évoluer ou remplacer).

Un codec est installé en salle et est relié à un écran télé ou à un vidéo-projecteur.

Le titulaire est uniquement en charge d'assurer la vérification de la connectique (électricité, réseau, ..). Le redémarrage des éléments de la salle de visio, se fait en coordination avec les équipes Callipso.

2.1.3.2 ELEMENTS RESEAU, SERVEURS ET TELEPHONIE

Le Département dispose dans ses stocks (voir Annexe 2 pour du détail).

- 35 serveurs et 5 Baies de disques
- 362 équipements réseau et sécurité (Borne Wifi, swithc, etc)
- 2 Onduleurs avec 6 batteries

Ces éléments sont de la responsabilité d'autres services de la DSIUN (via notamment des marchés d'infrastructure).

Néanmoins, le titulaire est chargé de la réception et de l'intégration du matériel sous EasyVista, de la gestion des stocks et de la mise en réforme du matériel. Il n'est pas à la charge du Titulaire de gérer le cycle de vie de ces matériels.

2.1.4 PARC LOGICIEL

2.1.4.1 LOGICIELS DU SOCLE DE BASE

A. Postes de travail

En complément des composants précedemment décrits pour les postes de travail, un ensemble d'applications non métier est également installé par défaut sur les différents postes Windows :

- Adobe Shockwave Player
- Silverlight
- Mozilla Firefox (pour des besoins de retrocompatibilités)
- 7Zip
- Java JRE
- Oracle Jinitiator (Couche logicielle permettant l'exécution des applications Oracle Designer)
- …

Certains logiciels sont aussi mis à disposition des utilisateurs dans le centre logiciel W10 : VLC, Paint.net, PDF Creator, …

Sur les Mac (OSX) de la Direction de la communication, le socle de base est composé de :

- Suite Adobe, créative Cloud
- Suite Office
- Indesign
- Camtasia, Red giant
- Citrix Receiver
- Elements NAS

Ces listes sont amenées à évoluer.

B. Smartphones et Tablettes

Dans le socle de bases, les applications suivantes sont disponibles dans le store professionnel :

- Le portail entreprise (logiciel MDM)
- Pack Office (Outlook, Powerpoint, Word, Excel)
- Teams
- Adobe Reader
- Microsoft Edge
- Microsoft Lens

Cette liste peut être amenée à évoluer.

2.1.4.2 LOGICIELS BUREAUTIQUES SOUMIS A LICENCE

Plusieurs logiciels sur « catalogue standard » font partie du parc. On distinguera principalement :

- ADOBE DC : le CD13 s'appuie sur un contrat d'entreprise 3 ans.
- Archicad - Archiwizard
- Zwcad
- Dragon Naturally Speaking

La liste exhaustive des applications soumis à licence est indiquée à l'annexe 2. Cette liste peut être amenée à évoluer.

2.1.4.3 APPLICATIONS METIER

La DSIUN met à disposition des utilisateurs de la collectivité des applications réparties en 2 familles :

- Les applications métier : composées pour moitié de progiciels du marché et pour moitié de développements spécifiques
- Les progiciels bureautiques, correspondant à des logiciels standards et courants du marché (ex Autocad, Autdesk, suite Adobe, suite office, …).

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

En termes de volumétrie, la DSIUN compte environ 550 applications métier qui possèdent toute un Responsable Applicatif. Chaque application est nommée par un trigramme dont la première lettre désigne le domaine fonctionnel d'appartenance. Le tableau suivant donne pour chaque domaine fonctionnel un ordre de grandeur du nombre d'applications selon les typologies définies ci-dessus.

Code activité	Désignation de l'activité	Nb Logiciels Bureautique	Nb Progiciels	Nb Applications spécifiques
A	Achats/Marchés/Fournisseurs	0	1	3
C	Communication	10	6	1
D	Education	0	14	3
E	Economie	1	4	1
F	Finances	0	8	3
G	Applications Généralisées	28	41	8
H	Ressources Humaines	0	13	17
I	Informatique	21	102	8
J	Juridique	0	6	0
K	Système Information Géographique	1	26	0
L	Logistique	1	14	3
M	Immobilier	19	7	1
N	Nouvelles Technologies	1	1	0
O	Pilotage	0	15	1
P	Politique	0	1	4
R	Référentiel	0	1	5
S	Action Sociale	0	28	25
T	Transports	0	1	0
U	Culture Sports Loisirs	0	33	3
V	Voirie - Aménagement - Cadre de vie	0	26	2
X	Laboratoire	0	10	0
Y	Sureté	0	6	0
Z	Escapade	0	12	1

Dans le cadre du marché, le Titulaire assure les prestations d'exploitation et tient plus particulièrement compte des spécificités suivantes :

- Associer lors de la prise d'appel l'incident, la demande de service, ou le conseil à la bonne application (défini comme un Component Item (CI) dans EasyVista)
- Poser les questions permettant de s'assurer qu'il s'agit bien d'un incident applicatif et pas d'un incident d'infrastructure lors de l'ouverture d'un incident
- Dérouler les arbres de résolution génériques ou spécifiques à chaque application

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Gérer un niveau 2 sur certaines applications (ex Chronotique, un mode opératoire est associé à cette application) : à la marge, moins de 10 applications à ce jour
- Assurer les demandes de conseil correspondant aux applications bureautiques (Office, Teams, Adobe Acrobat, 7zip, …)

2.1.5 OUTILS

Les moyens et outils décrits dans ce paragraphe sont :

- Soit fournis et sous responsabilité du Département, et mis à disposition du Titulaire dans le cadre de la bonne exécution de ses prestations.
- Soit fournis et sous responsabilité du Titulaire, et mis à disposition des équipes in situ dans le cadre du suivi et du partage des informations entre le Titulaire et le Département.

2.1.5.1 OUTILS DU CD13

Les outils décrits ci-après font partie de l'environnement du CD13. Ils sont sous la responsabilité du CD13, et leur utilisation est obligatoirement appliquée par le Titulaire selon les consignes et processus de la DSIUN. Ils sont mis à disposition du Titulaire en accès local (par défaut), et nécessitent donc la présence sur site, au HD13, des équipes :

- De gestion des opérations, à temps complet de 8 heures à 18 heures
- D'une partie de la gestion technique, afin de traiter et suivre les instructions techniques avec les équipes et les outils de la DSIUN
- Du responsable opérationnel de compte, afin de suivre la bonne exécution des prestations délivrées par l'ensemble des équipes du Titulaire, sur site et centralisées, vis-à-vis du Département

Des accès à distance à certains outils pourront être ouverts d'un commun accord entre le Titulaire et la DSIUN, afin d'assurer les prestations à distance en cas de besoin (prestations HNO, télétravail, problématiques d'accès ou de locaux au HD13, qui est le lieu par défaut de la prestation, évolution des périmètres de prestations …).
Le Titulaire devra :

- Assurer la formation initiale et continue de son encadrement et de ses équipes sur les outils mis à disposition par le CD13 et qu'il devra utiliser ;
- Disposer d'au moins un référent compétent par outil dans l'organisation d'infogérance qu'il mettra en place.

A. EasyVista

2.1.5.1.A.1 Service Engine EasyVista

EasyVista est l'outil unique d'ITSM qui permet de centraliser l'application de tous les processus déployés. Toutes les équipes IT accèdent au module nommé Service Engine qui offre toutes les fonctionnalités de l'outil.

Cette application est mise à jour **journalièrement** et de façon **automatique** avec :

- Le **référentiel Utilisateur** (Civilité, service de rattachement, statut **VVIP**, **VIP** et CI, date d'arrivée et de départ)
    - Interface avec le référentiel IUS (voir chapitre G)
- La localisation de l'utilisateur issue aujourd'hui de la localisation de leur téléphone Fixe
- La liste des localisations du Département

- La liste des Entités du CD13 (Directions, Services, …)
- (a terme) la liste des applications et des projets du département

Cet outil permet de mesurer les engagements de service et permet le transfert d'actions entre les différents services de la DSIUN, et vers les Métiers.

L'outil permet de :

- Relancer chaque matin, en **automatique**, les groupes de résolution DSIUN dans le cas d'un dossier (Demandes et Incidents) dont l'UC court et dont aucune activité n'a pas été saisie la veille.
- Figer le SLA, dans le cas de la survenance d'un état suspensif (RDV Utilisateur, Utilisateur absent, etc)
- Mesurer la satisfaction en **automatique** à chaque clôture de dossier

Dans le cadre de l'amélioration continue du produit EasyVista, le Titulaire sera amené à participer aux tests et recettes suite aux évolutions le concernant. De plus, le titulaire poura être soliciter ou sollicitera le CD13 pour la définiton de nouveaux besoins.

2.1.5.1.A.2 Service Apps ATLAS

Une apps EasyVista nommée Atlas a été mise à disposition des utilisateurs sous forme de portail.

Celle-ci permet aux utilisateurs :

- Consulter le catalogue des requêtes et réaliser leurs demandes de service IT et services généraux
- Consulter la liste de leurs matériels et au besoin signaler une erreur de parc ou réaliser une demande de retrait

Elle permet également aux correspondants informatiques

- De valider les demandes IT de leurs utilisateurs
- De consulter les matériels utilisateurs ou dit "de services" sous leur responsabilité et d'effectuer des actions de restitution ou de réattribution en autonomie.

2.1.5.1.A.3 Apps Technicien

Une autre apps EasyVista dédiée aux techniciens de proximité est en cours de développement.

Elle permettra facilement de clôturer les actions par les techniciens de proximité, de réaliser des actions de gestion de parc (retrait, réaffectation, attribution) et de saisir des demandes de retrait.

D'autres Apps peuvent être mis en œuvre au regard des besoins exprimés.

B. Business Object

L'infocentre de la DSIUN repose sur l'utilisation de Business Object (BO). Un univers BO pour EasyVista a été créé et permet de manipuler les données remontées par EasyVista.

Le Titulaire devra veiller à avoir une à **plusieurs ressources clés** maitrisant cet outil qui permet de produire les rapports permettant de suivre les indicateurs de suivi du marché.

Le Titulaire aura pour responsabilité la MCO des rapports institutionnels de suivi existant sur le périmètre et des rapports dédiés au pilotage des CI. (Une vingtaine de rapport en tout)

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Le Titulaire devra produire des rapports pour fabriquer les météo et copil IT ainsi que pour répondre à des besoins de pilotage opérationnel ou d'aide à la décision dans le cadre des prestations du marché

Le Titulaire aura également à produire les rapports de suivi de l'activité des service généraux à destination des groupes de résolution et dans le cadre de la préparation de ses copils DSG.

C. FortiMail

Afin d'identifier rapidement si un mail s'est retrouvé bloqué par les modules anti-spam du CD13, le Titulaire disposera d'un accès sur la console de gestion de l'anti-spam principal.

A ce jour, il s'agit d'un boitier FortiMail de la société Fortinet. Ce logiciel pourra évoluer au cours du marché.

D. ISI-COM

Le CD13 met en œuvre des centres d'appels dédiés pour les services du Département.

Les objectifs sont de traiter les flux multimédia (appels et parfois mails) provenant des citoyens ou des agents du Département et concernent des sujets spécifiques tels que le traitement de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), la PCH (Prestation de Compensation du Handicap), la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) et la Vaccination.

Les centres d'appels sont structurés autour l'application ISI-COM.

La DSIUN a mis en place un centre d'appels pour le CDS pour répondre plus rapidement et plus efficacement aux utilisateurs des services de la DSIUN.

Une cinquantaine d'utilisateur sont à ce jour muni d'ISI-COM, pour l'ensemble des centres d'appels.

E. Outils de gestion et d'administration des impressions

SafeQ de l'éditeur Ysoft est utilisé pour offrir les fonctionnalités principales suivantes :

- Pilote d'impression universel (PostScript et PCL)
- Follow-me (Impression à la demande par badges ou authentification)
- Scan To Mail, Scan To folder
- Fax

Le Titulaire a la responsabilité d'administrer et exploiter le logiciel de gestion des flux d'impression centralisés. Il a également la responsabilité de l'exploitation de l'environnement matériel SafeQ (lecteurs de badge).

Tous les sites de plus de 5 utilisateurs disposent d'un serveur (exploité par le SPSN) gérant les files d'impression.

Pour les sites du CD13 ne possédant pas de serveur, le client Ysoft V6 Crusoé doit être déployé sur les postes de travail.

Chaque constructeur d'imprimantes présent au CD13, fournit des outils de monitoring :

- Xerox CenterWareWeb
- EPSON PCC
- Epson Remote Service (ERS) : aide à la qualification des pannes

Le Titulaire est en charge de la mise à jour des informations dans ces outils à chaque mouvement d'imprimante.

F. SSPR

Avec le contrat Microsoft du Département, les utilisateurs peuvent changer leur mot de passe de session en cas d'oubli, en toute autonomie, sur le portail Microsoft de Self-Service Password Reset (SSPR).

Le portail n'est pas fortement utilisé aujourd'hui, mais la DSIUN communiquera sur ce sujet en 2022 pour diminuer les appels à la hotline.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

G. Référentiels

Le titulaire s'appuiera sur 2 référéntiels majeurs :

- IUS est le référentiel des utilisateurs. Il s'agit du méta-annuaire qui permet de consolider l'ensemble des comptes utilisateurs, des sites, des actifs. C'est un outil développé en interne s'assimilant à un IAM.
- RAP est le référentiel applicatif. Ce logiciel gère l'unicité des trigrammes et donne l'architecture de chaque application, le responsable applicatif et le mode de licences. C'est un outil développé en interne.

H. Outils de gestion documentaire

Le titulaire s'appuiera sur les outils suivants :

- Teams ou espaces Sharepoint OnPremise : pour la gestion des documents de l'Infogérance CDS
- 13Utile : base de connaissance interne à la DSI hébergé sur un site Sharepoint. Il est utilisé pour consigner les documents destinés au CDS (guides et notices afin qu'il puisse assurer le niveau 1 sur la gestion des incidents, de demandes de services utilisateurs ainsi que de conseils).
- Intranet de la collectivité : stockage de l'ensemble des tutos, FAQ à destination des utilisateurs.

I. Portail Opérateur mobile

Le CDS opère les portails d'administration des opérateurs liés aux 3 marchés télécom mobiles pour :

- Paramétrer et gérer les forfaits (option internationale, portabilité entrante/sortante)
- Renseigner l'utilisateur sur des éléments tels que Code PUK, suspension d'une ligne, dépassement de la consommation DATA du mois, forfait international, …
- Gestion de l'inventaire dans l'outil

J. SCCM

Pour le Titulaire, cet outil Microsoft est dédié à la remontée d'inventaire des postes physiques et des serveurs, d'un point de vue matériel comme logiciel, la prise en main à distance, ainsi que la télédistribution de logiciels, antivirus et patchs (sécurité et montée de version des builds W10).
Il est aussi utilisé par le banc d'industrialisation des postes de travail (industrialisation, déploiement des postes et des applications). Le Titulaire vérifiera avec le SRU que la capacité du banc est suffisante pour tenir les engagements de délai.
Le Titulaire a un rôle d'opérateur de SCCM, lui permettant de réaliser les fonctions décrites ci-dessus qui sont nécessaires à ses missions.
Certains rapports sont facilement utilisables au travers de **PowerBI**, le titulaire devra veiller à avoir une à **plusieurs ressources clés** maitrisant ces outils.

L'agent SCCM est présent sur l'ensemble des postes de travail sauf MAC.

K. Microsoft Intune

Le CD13 utilise l'outil Intune pour la gestion des smartphones et tablettes utilisés par les agents du département. Intune est aussi installé sur les PC en mode co-gestion, il deviendra à terme l'outil unique de gestion des terminaux.

Cet outil permet entre autres :

- D'appliquer une politique de sécurité :
  - Mise en place d'un mot de passe
  - Contrôler/Bloquer/ Réinitialiser les mobiles à distance

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Effacer les données à distance
- Interdire/autoriser les mises à jour
- Interdire/Autoriser les téléchargements d'applications

- Gérer les niveaux de conformité :
  - Définition de critères minimum de conformité (version de l'OS, de l'Anti-Virus...)
  - Identification des devices n'ayant pas le bon niveau de conformité
- De gérer les applications des stores utilisées sur les terminaux
  - Déployer des applications à distance
  - Installer des mises à jour (OS/applications)
- D'avoir un inventaire temps réel du parc et de réaliser des exports de l'état du parc, des événements

L. Intraqual Doc

La DSIUN dispose d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) bâtit autour du référentiel universel ISO 9001 et intégrant au fur et à mesure les bonnes pratiques ITIL au sein de chaque processus.

Ce SMQ, porté par un progiciel, nommé en interne Portail SMQ-DSIUN, est construit autour de 13 processus.

Ces 13 processus sont représentés en trois familles de processus qui sont :

- **Les processus de management** : processus de pilotage de l'organisation qui aura pour finalité la pérennité de l'organisme et qui intègrera toutes les dispositions envisagées par les managers.
- **Les processus de réalisation** : sont des processus dont les ressources sont affectées à la production de la prestation de l'organisme. Ils prennent part à la réalisation des prestations (matérielles ou immatérielles) fournies par la DSIUN.
- **Les processus de support** : ils n'ont pas une incidence directe sur les prestations fournies mais ont une activité de soutien aux processus de réalisation.

M. Omnivista 8770

Cet outil Alcatel permet d'avoir un diagnostic Niveau 1 sur la téléphonie Fixe (présence d'une extension par exemple).

N. FreePortList

Cet outil développé en interne et nommé Freeport List est mis à disposition des équipes du Titulaire dans le cadre de ses missions de gestion du câblage. Il sert à lister l'état des ports (UP/DOWN) avec la date de dernier changement d'état et permet au prestataire de procéder à l'identification de prises à débrasser.

O. Outils de gestion de la communication

- Pixton : création de BD
- RenderForest : site de Motion Design
- Sending Blue : gestion de campagnes de mails

P. AntiVirus Microsoft Defender for EndPoint

Le CD13 dispose de l'antivirus Microsoft, incluant les licences pour l'EDR. Les fichiers sont donc analysés, tout comme les comportements permettant de diminuer les risques et les interventions de traitement. L'Antivirus permet **d'automatiser la remédiation** de certains incidents, permettant ainsi de moins solliciter le CDS et de diminuer le besoin de remasteuriser des PC sur détection de virus.

Q. Consoles Microsoft

Le département dispose d'un contrat « Accord d'Entreprise Microsoft » avec des 3100 licences par utilisateurs de type « E3 avec licence Standalone Security » assurant la protection des périphériques et la protection de l'identité et 3500 licences E5 + 2500 licences pour protection de l'identité et de la messagerie. Un achat de 500 licences type E3 supplémentaires est en cours de réflexion.

Ces consoles permettent de :

- Remonter les événements et les incidents de sécurité sur les terminaux et les comptes Utilisateurs
- Niveau de conformité
- Ensemble des vulnérabilité (Faille, zero day, problème de paramétrage et configuration) du parc au niveau OS et Applications

R. Abonnement de Sécurité

Le département est abonné à une veille sécurité assuré par Vigilance d'« Orange Business Service ».

Cet outil permet de :

- Recevoir des alertes sur un périmètre technique voulu (Windows 10, Adobe Acrobat Reader, etc)
- Recevoir des alertes sur une actualité forte (Attaque mondiale, faille mondiale importante).

A noter que l'ANSSI envoi aussi le même type d'alerte, ainsi que des alertes personnalisées. Ces dernières sont rares, et n'interviennent que dans le cas où une adresse de messagerie du département est détectée dans des outils servant directement ou indirectement à des attaques (type une liste d'email partagé par un anonyme sur PasteBin).

L'état de l'abonnement avec un exemple de courriel est donné en annexe 8.

2.1.5.2 OUTILS DU TITULAIRE

Le titulaire devra dans son mémoire technique lister et décrire les outils qu'il envisage d'utiliser.

2.2 PERIMETRE BATIMENTS ET SERVICES GENERAUX

Dans le cadre de ce marché, ce champ d'application concerne :

- La « maintenance des **bâtiments** » gérée par le CD13 qu'il en soit propriétaire ou locataire
- Les demandes à destination des Services Généraux (mobilier, matériels, etc)

Sur ce périmètre, le Titulaire est essentiellement en charge du traitement des appels, ainsi que de la livraison d'indicateurs et de la réalisation des COPIL.

La différence entre le périmètre Bâtiment et le périmètre Direction des Services Généraux (DSG) s'apprécie sur le traitement des appels.

Le premier prend en compte toute la partie hotline (création de dossiers, réponses aux questions sur le suivi des dossiers et les relances), alors que le second se limite à répondre aux questions sur le suivi de dossiers et les relances. Les dossiers étant créés par les utilisateurs sur Atlas dans un catalogue DSG.

A noter que les incidents et services sont traités par les directions acteurs de la maintenance des Bâtiments et par les Services Généraux.

Pour la partie Bâtiment, la liste des catégories d'équipements pour lesquels le Titulaire réalise la hotline à ce jour est fournie ci-dessous et à titre indicatif.

- Équipements techniques généraux
  - Climatisation-chauffage
  - Électricité.
  - Sanitaire-plomberie

- Sécurité - sûreté
  - Ascenseurs
  - Contrôle d'accès
  - Détection incendie
  - Escalators.
  - Monte-charge
  - Élévateur PRM
  - Nacelles

- Matériels et mobiliers
- Audio
- Cuisine
- Mobilier

- Interventions immobilières
  - Déchets
  - Fenêtres
  - Espaces verts.
  - Hygiène
  - Infiltration et inondation
  - Portes automatiques et portes non badgées
  - Propreté
  - Peintures
  - Sols
  - Stores, vitres et faux plafonds

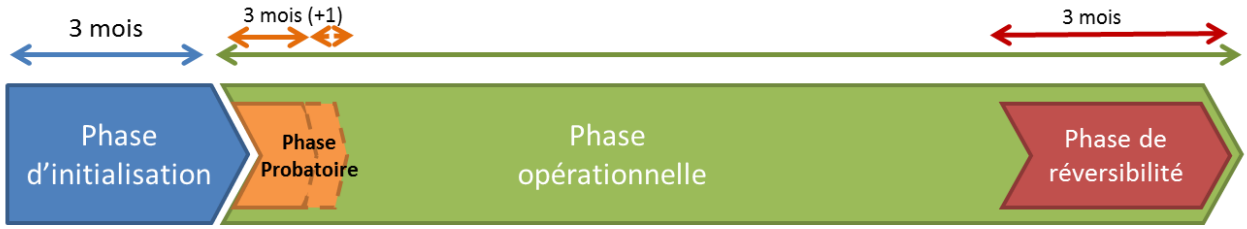
A terme d'autres directions ressources seront amenées à proposer comme la DSG un catalogue de services, le titulaire devra de la même façon, répondre aux questions sur le suivi de dossiers et les relances.

3. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS

3.1 STRUCTURE DU MARCHE

Le présent marché est sous la responsabilité du service d'assistance et de services aux utilisateurs (SRU).

Le marché est structuré de la façon suivante :



La **phase d'initialisation** a pour but de préparer le cadre d'exécution du marché, ainsi que les éléments relatifs à la constitution des marchés subséquents :

- Mise en œuvre des services de gouvernance
- Mise en place organisation et fonctionnement du pilotage du marché et de gouvernance
- Mise en œuvre de l'aspect opérationnel du marché
- Livraison de la version initiale du PQS
- Mise en place des outils extranet pour la gestion de la base documentaire (Catalogue, gouvernance, indicateurs, projets)
- Prise en charge du périmètre technique du marché

Cette phase est associée à la prestation forfaitaire d'initialisation définie au chapitre 3.3 présent CCTP.

La **phase opérationnelle** vise à délivrer et maîtriser les services attendus dans le respect des engagements de service et de la qualité définie ; y sont associées :

- La prestation forfaitaire récurrente trimestrielle de pilotage et gouvernance définie au chapitre 3.5 du présent CCTP
- L'ensemble des prestations d'exploitation définies au chapitre 3.6 du présent CCTP,
- L'ensemble des prestations complémentaires définies au chapitre 3.7 du présent CCTP,
- L'ensemble des prestations projets définies à chapitre 3.8 du présent CCTP.

Cette phase débute par une phase probatoire de 3 mois, qui permet aussi bien au titulaire qu'aux agents de la DSIUN de finaliser la convention de service et d'ajuster le Plan Qualité Service. Pendant cette phase, le titulaire est entièrement responsable des prestations qui lui sont confiées, la prestation est pilotée normalement avec la mesure des indicateurs et la tenue des comités. Cependant les éventuelles pénalités prévues au CCAP ne sont pas appliquées

A la fin de la phase probatoire, éventuellement reconductible d'un mois, un PV sera établi par l'administration pour notifier au Titulaire du marché qu'il sera alors pleinement soumis à son engagement de niveau de service.

3.8La **phase de réversibilité**, en fin de marché, vise à restituer au Maître d'Ouvrage l'entière maîtrise des prestations assurées par le Titulaire ; y est associée la prestation forfaitaire de réversibilité définie au chapitre 3.4 du présent CCTP

Chacune de ces phases est validée lors d'une instance de pilotage appropriée et en accord avec les dispositions contractuelles.

3.2 MODALITES D'EXECUTION

3.2.1 PARTIE A BONS DE COMMANDE

Tel que décrit dans le CCAP, les modalités d'exécution du marché reposent sur l'émission de bons de commande correspondants aux prestations décrites dans le présent CCTP.

Les prestations figurant au bordereau de prix de l'accord-cadre et susceptibles d'être commandées sont les suivantes :

3.2.1.1 PRESTATIONS FORFAITAIRES

A. Prestation forfaitaire d'initialisation (INIT)

Cette prestation, décrite au chapitre 3.3 du présent CCTP, doit permettre au Titulaire de monter en compétences sur le contexte et les prestations du marché qui sont dans son périmètre mais aussi de définir le plan qualité et la convention de service.

La réalisation de cette prestation démarrera dès la notification du marché et durera 3 mois.

B. Prestation forfaitaire de réversibilité (REV)

Cette prestation, décrite au chapitre 3.4 du présent CCTP, a pour but d'organiser en fin de marché un transfert de connaissance du Titulaire aux personnels désignés par le CD13 ou tout autre tiers désigné par celui-ci.

C. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle de pilotage et gouvernance (OPE-GOUV)

Cette prestation, décrite au chapitre 3.5 du présent CCTP, vise à mettre en œuvre et piloter le présent accord-cadre, garantir l'atteinte des enjeux et des objectifs du marché mais aussi à définir et mettre en œuvre des plans de progrès suite à des défaillances survenues lors du rendu de service.

D. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'exploitation de Centre de Contacts (OPE-EXP-CC)

Cette prestation doit permettre de réaliser les prestations de Centre de contacts décrites au chapitre 3.6.2 du présent CCTP.

Elle englobe l'ensemble des prestations du centre de contacts IT et Bâtiment qui sont délocalisables (i.e. le centre d'appel mais pas le kiosque).

E. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'exploitation hors évolution du poste de travail (OPE-EXP)

Cette prestation doit permettre d'assurer toutes les prestations d'exploitation récurrente de MCO, sauf la partie liée à l'évolution du poste de travail.

Sont donc inclus dans ce forfait

- Les demandes d'IMAC sauf celles assurées par :
  - La cellule d'aménagement.
  - Les opérations massives de renouvellement du parc (traitées en mode projet).
  - Le renouvellement liés à l'obsolescence (traités par des commandes sur UO).
- Le traitement des changements standards du CDS mais uniquement liés à la MCO (cf chapitre 3.6.7)
- La gestion des opérations

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Le traitement de demande Hors Catalogue
- La gestion du kiosque

Le forfait couvre le périmètre suivant :

- Gestion de 8500 PC
- Gestion de 8500 Téléphones fixes
- Gestion de 1800 téléphones mobiles simples ou 300 Clé/Domino xG
- Gestion de 1800 smartphones
- Gestion de 1500 Imprimantes
- Traitement de 400 VIP
- Traitement de *80 VVIP*

Pour les périmètres qui pourraient être amenés à évoluer à la hausse, des UO sont prévus.

F. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'évolution du Poste de travail (OPE-EVOL-PDT)

Cette prestation doit permettre d'assurer les prestations récurrentes d'évolution du poste de travail.

Sont donc inclus dans ce forfait :

- Le traitement des changements standards du CDS mais **uniquement** liés à des évolutions (cf chapitre 3.6.7.5)
- Le traitement des demandes (cf chapitre 3.6.4.2)

G. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle Cellule Aménagement (OPE-AMENAG)

Cette prestation doit permettre de réaliser les prestations décrites au chapitre 3.6.12 du présent CCTP. Elle est forfaitaire et repose aujourd'hui sur 3 équivalent temps plein incluant un coordinateur.

Ces interventions permettront, sans interférer dans les équipes en charge du récurrent, de répondre aux demandes liées aux projets de construction et de Déménagement des sites

H. Prestation forfaitaire récurrente trimestriel Gestion Technique (OPE-GT)

Cette prestation doit permettre de réaliser les prestations trimestrielles décrites au chapitre 3.6.6 du présent CCTP, concernant la gestion technique (Ingénierie du Poste de Travail).

Elle est forfaitaire et repose aujourd'hui sur 1 équivalent temps plein.

I. Prestation forfaitaire récurrente trimestriel de Gestion des consommables Sprintee (OPE-CONSO-SPRINTEE)

Cette prestation doit permettre de réaliser les prestatations trimestrielle décrites au chapitre 3.6.9.3F

J. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle de Gestion des événements de sécurité (OPE-EVT-SECU)

Cette prestation doit permettre de réaliser les prestations trimestrielles décrites au chapitre 3.6.10 du présent CCTP, concernant la gestion des événements de sécurité (analyse de vulnérabilité) qui seront ensuite traité par la GO et/ou la GT.

K. Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'astreinte (OPE-AST-XX)

Le titulaire devra pouvoir assurer des astreintes :

- Week-end (du vendredi 18h au lundi 8h) : OPE-AST-WEEK-END
- Semaine (4 nuits de 18h à 8h du lundi au vendredi) : OPE-AST-SEM

Dans le cas ou le CD13 aurait besoin d'une astreinte un jour chomé ou Férié, un calcul au prorata-Temporis sera effectué sur la base de l'astreinte semaine qui dure 4*14h donc 48h.

Le CD13 anticipe un besoin à l'avenir d'assurer une astreinte permanente, cette prestation doit permettre d'assurer une prise en charge téléphonique 24/24 au trimestre : OPE-AST-TRIM

Les heures d'intervention (à distance ou sur site) qui feraient suite à un appel sous astreinte seront facturées au réel (intégrant le temps de déplacement dans la limite d'1heure) grâce à une tarification RESS-ASTREINTE (heure d'Intervention sous Astreinte).

3.2.1.2 PRESTATIONS A UNITE D'ŒUVRE

A. Prestations en supplément du forfait récurrent d'exploitation (UO-OPE-100-XX)

En ajustement de la prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'exploitation et afin de pallier aux modifications éventuelles de la volumétrie d'activité standard du CD13, des prestations supplémentaires pourront être commandées mensuellement :

- Prestation mensuelle de prise en charge de 100 micro-ordinateurs supplémentaires (OPE-100-PC)
- Prestation mensuelle de prise en charge de 100 téléphones mobiles ou Domino 4G/5G supplémentaires (OPE-100-TEL)
- Prestation mensuelle de prise en charge de 100 smartphones supplémentaires (OPE-100-SMART)

B. Remplacement de Terminaux (UO-COMP-50-TERM)

Hormis sur traitement de panne et demandes utilisateurs de remplacement de PC, le CD13 peut déclencher des remplacements de PC liés à leur obsolescence (matériel et/ou logiciel) décrit dans au chapitre 3.8.2

C. Moyens de transport pièces encombrantes (UO-TRANSP-XXX)

Ces prestations, décrites au chapitre 3.7.3 du présent CCTP, sont au nombre de 3 :

- Mise à disposition journalière d'un utilitaire pour ses ressources (UO-TRANSP-UTIL)
- Mise à disposition journalière d'un camion de 20 m^3 avec hayon, chauffeur et personnel de livraison inclus (UO-TRANSP-20)
- Mise à disposition journalière d'un camion de 5/6 m^3 avec hayon, chauffeur et personnel de livraison inclus (UO-TRANSP-6)

D. Services Supplémentaires (UO-XXX)

Les changements standards traités par la gestion des Opérations, sont réalisés dans le forfait trimestriel d'exploitation dans les volumes annuels indiqués au chapitre 3.6.7.4.

Certains changements concernant les évolutions (cf chapitre 3.6.7.5) sont susceptibles d'être plus fréquemment demandés, il est donc prévu de pouvoir commander des volumes supplémentaires, par tranche échue.

Exemple pour un changement estimé annuellement à 12, dont un tarif est prévu par tranche de 3 :

- 14 changements opérés sur l'année = aucune facturation

- 17 changements = 1 tranche à facturer
- 18 changements = 2 tranches à facturer

Les changements suivants sont concernés :

- Audit Sprintee (par tranche de 3) : UO-AUDIT-SPRINTEE-3
- Qualification d'accessoires (par tranche de 6) : UO-QUALIF-ACC-6
- Qualification de matériels (par tranche de 3) : UO-QUALIF-MAT-3
- Intégration de matériels dans le SI (par tranche de 3) : UO-INTEG-MAT-3
- Création de Tuto simple (par tranche de 3) ; UO-TUTO-SIMP-3
- Création de Tuto ellaboré (par tranche de 2) : UO-TUTO-ELAB-2
- Création de Vidéo Motion Design (par tranche de 4) : UO-VIDEO-MOTION-4
- Création d'un Webinaire (unitaire – tranche de 1) : UO-CRE-WEBINAIRE-1
- Animation d'un Webinaire (tranche de 4) : UO-ANIM-WEBINAIRE-4

3.2.1.3 RESSOURCES (RESS-XXX)

Dans le cadre d'activité nouvelle, de projet le CD13 peut être amené à commander des prestations ressources supplémentaires telles qu'identifiées aux lignes 30 à 50 du BP.

Les activités citées ci-dessous sont susceptibles de faire appel à ces ressources :

- Prestations complémentaires de type études, ingénierie, expertise, accompagnement utilisateurs (décrit au chapitre 3.7 du présent CCTP)
- Déploiement en mode projet (décrit au chapitre au chapitre 3.83.7.2) du présent CCTP)

Le CD13 pourra être amené à commander les ressources suivantes, en Heure Ouvrée (HO) ou en Heure Non Ouvrée (HNO) :

RESS-DIRPJT-HO	Journée Directeur de projets HO
RESS-CDPMO-HO	Journée Chef de Projet Maitrise d'œuvre HO
RESS-TECH-EXP-HO	Journée Technicien d'exploitation HO
RESS-TECH-EXP-HNO	Journée Technicien d'exploitation HNO
RESS-TECH-PDT-HO	Journée Technicien poste de travail HO
RESS-TECH-PDT-HNO	Journée Technicien poste de travail HNO

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

RESS-TECH-RT-HO	Journée Technicien Réseaux-télécoms HO
RESS-TECH-RT-HNO	Journée Technicien Réseaux-télécoms HNO
RESS-ADM-HO	Journée Administrateur d'outils / de systèmes / de réseaux-télécoms HO
RESS-ADM-HNO	Journée Administrateur d'outils / de systèmes / de réseaux-télécoms HNO
RESS-ARCHI-TECH-HO	Journée d'architecte technique HO
RESS-ARCHI-TECH-HNO	Journée d'architecte technique HNO
RESS-ASS-FONC-HO	Journée Assistant fonctionnel HO
RESS-ASS-FONC-HNO	Journée Assistant fonctionnel HNO
RESS-TECH-SUPPORT-HO	Journée Technicien support utilisateurs HO
RESS-TECH-SUPPORT-HNO	Journée Technicien support utilisateurs HNO
RESS-EXP-METH-HO	Journée Expert méthode et outils / qualité HO
RESS-EXP-SECU-HO	Journée Expert en cybersécurité HO
RESS-EXP-SECU-HNO	Journée Expert en cybersécurité HNO

Ces profils doivent respecter la nomenclature CIGREF des emplois et métiers du système d'information de novembre 2021, annexée au présent CCTP.

Dans le cadre d'une intervention sous astreinte (ou d'intervention planifiée sur une courte durée), le tarif horaire suivant sera appliqué :

- Heure d'intervention sous astreinte (RESS-ASTREINTE)

Dans le cadre où une réparation de matériel est nécessaire sur le périmètre (casse ou panne d'écran de smartphone, d'ordinateur portable, d'un scanner, etc)., ce Taux horaire sera facturé pour la main d'œuvre.

- Heure d'intervention pour Réparation (RESS-REPAR)

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Si cette réparation nécessite des pièces détachées, le titulaire présentera un tarif sur catalogue. Si l'article est absent du catalogue, la commande des pièces se fera sur devis, la main d'œuvre est quant à elle facturé au taux horaire du BP.

Cette prestation est décrite au chapitre 3.6.9 du présent CCTP.

3.2.1.4 PRESTATION SUR CATALOGUE

A. Expédition (EXPED)

Afin de pouvoir procéder à de **rares expéditions** de matériels (retour au fabriquant pour faire jouer une garantie), le titulaire proposera un transporteur (Fedex, DHL, …). Ce transporteur devra avoir un catalogue de tarifs publics, sur lequel un pourcentage de remise est contractualisé dans le BP.

Ces expéditions devront être possibles pour des colis jusqu'à 60Kg et pour des envois en France et à l'international.

Dans le cas où ce transporteur change en cours de marché, un nouveau transporteur, ainsi qu'un nouveau taux de remise, seront définis conjointement entre le CD13 et le titulaire, et feront l'objet d'un avenant.

3.2.2 PARTIE SUR MARCHES SUBSEQUENTS

Le CD13 pourra être amené, comme défini pour partie au chapitre 3.8 du présent CCTP, à passer des marchés subséquents pour la réalisation de projets ou de missions nécessitant des modalités d'exécutions particulières ou une pré-étude types :

- Externalisation de la hotline
- Renouvellement du parc imprimantes
- Réparation de matériels non standards
- Prestation exceptionnelle d'inventaire du parc informatique
- Prestation de stockage de matériels
- Réalisation d'audits des bonnes pratiques du Centre de Services
- Opérations de migration/déploiement des postes de travail.
- …

3.3 PRESTATION FORFAITAIRE D'INITIALISATION DU MARCHE

3.3.1 OBJECTIFS

Cette prestation a pour but :

- de préparer le cadre d'exécution du marché
- de préparer la mise en œuvre des prestations
- de faire monter en compétences les équipes sur le contexte et les champs d'application du marché
- de pouvoir assurer la prise en charge de la phase opérationnelle par les équipes du Titulaire en fin de phase d'initialisation (T0 +3 mois)

Cette prestation est enclenchée dès le début du marché. La durée de cette phase est de 3 mois.

La responsabilité de l'exploitation demeure celle du Titulaire sortant durant toute cette phase.

A noter que le CD13 a lancé une réversibilité à blanc en février et Mars 2022. Ce travail va faciliter l'initialisation de ce prochain marché. Dans ce cadre, plusieurs documents ont été réactualisés dont en particulier, la Base de Connaissance et la matrice des compétences clés.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.3.2 DEMARCHE DE MISE EN OEUVRE

A. Lancement

Le Titulaire du présent marché fera, au plus tard 10 jours ouvrés après la date de début du marché, une présentation du lancement et ses livrables associés comportant à minima les éléments suivants :

- Ressources mises en œuvre, présentation des équipes
- Organisation, rôles et responsabilités
- Démarche de transfert des responsabilités (dont une revue v0 des éléments de la réversibilité avec le Titulaire sortant et le Département)
- Démarche de mise en œuvre des outils et des interfaces/contacts
- Planning de la phase explicitant le besoin en ressources CD13 le cas échéant
- Plan de charge explicitant le besoin en ressources CD13 le cas échéant
- Grille de collecte des informations sur l'existant

B. Qualification – COPIL intermédiaire de la phase d'initialisation

Pendant la durée de cette étape dite de qualification, le Titulaire du présent marché doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer la transition des activités dans les meilleures conditions. Il dispose du support des équipes en place du Titulaire sortant et des équipes de la DSIUN

Le Titulaire fournira, au plus tard 2 jours ouvrés avant la date du Comité de pilotage intermédiaire, une présentation de cette étape et ses livrables associés comportant à minima les éléments de la phase précédente mis à jour

C. Fin de phase d'Initialisation – Mise en place phase opérationnelle

Le Titulaire fournira, au plus tard 3 jours ouvrés avant la date du Comité de pilotage de fin d'Initialisation, la présentation du COPIL.

Cette étape doit permettre de finaliser l'organisation du Titulaire et ainsi répondre aux prestations de Pilotage et gouvernance ainsi qu'à la prise en charge des prestations d'exécution.

Le COPIL présentera l'Avancement de la mise en œuvre de l'aspect opérationnel du marché, le Bilan de l'utilisation en mode exploitation et de la disponibilité des outils dédiés CD13 et l'ensemble des livrables remis, dont le PAQ et la Convention de services validée des 2 parties.

Il s'agit d'une phase forfaitaire qui sera validée par l'émission un PV de réception de la phase

A l'issue de cette phase, le Titulaire passera en phase opérationnelle

3.3.3 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU CD13

- Fournir au Titulaire les données et les éléments d'information nécessaires pour cette étape d'initialisation
- Assurer le Titulaire de la réalisation de la phase de réversibilité avec le Titulaire du marché précédent
- Assurer le Titulaire de la continuité de la phase opérationnelle sur les 3 mois de réversibilité du marché précédent
- Valider PAQ et Convention de Services

3.3.4 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

- Mettre en place la gouvernance et l'organisation du Titulaire
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation des prestations d'exploitation et/ou des prestations complémentaires ou projets concernés afin de :

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Garantir l'atteinte des objectifs visés.
- Rendre opérationnels l'organisation, les processus, les outils et plus généralement l'ensemble des moyens nécessaires à la phase opérationnelle.

- Recueillir le transfert de connaissances de l'équipe sortante et valider les fiches de prise de connaissance. Si besoin, alerter le CD13 sur les problèmes de réversibilité et/ou de transferts de compétences rencontrés
- Rédiger les livrables désignés ci-après

3.3.5 LIVRABLES

Livrable	Description	Date
PAQ	Plan Assurance Qualité du marché	Fin phase d'initialisation
Convention de Services	Convention de services reprenant les différents niveaux de service attendus, les indicateurs retenus, le mode de calcul des indicateurs, le mode de calcul des valeurs représentées dans le BP	Fin phase d'initialisation
PAS	Plan d'assurance sécurité	Fin phase d'initialisation
Arrêté de situation	Récapitulatif de la collecte des informations récupérées de l'existant et du transfert de compétences. Identification des éléments manquants	Fin phase d'initialisation
Matrice des compétences	Matrice des compétences de l'équipe en fin d'initialisation, tant fonctionnelles que techniques qui permet de cartographier les rôles et backup.	Fin phase d'initialisation
Livret d'accueil	Guide d'accueil pour un nouvel arrivant dans l'équipe du CDS	Fin phase d'initialisation
Synthèse de l'outillage	Plan de mise en place et de paramétrage des outils et base documentaire, tests de bon fonctionnement	Fin phase d'initialisation
Support et CR	Supports de présentation et comptes rendus des différentes instances de pilotage.	Régulièrement selon les instances
PV de recette de la prestation d'initialisation	PV de réception de la phase permettant de valider la prestation forfaitaire d'initialisation	Fin phase d'initialisation

3.4 PRESTATION FORFAITAIRE DE REVERSIBILITE

3.4.1 OBJECTIFS

Cette prestation vise à :

- Restituer au maître d'ouvrage ou à tout tiers de son choix, l'entière maîtrise des prestations assurées par le Titulaire.
- Permettre au CD13 ou à tout tiers de son choix d'assurer la continuité des services engagés et de garantir la bonne utilisation et le maintien en état de fonctionnement (maintien en conditions opérationnelles) des éléments qui lui ont été confiés.

3.4.2 DESCRIPTION

La phase de réversibilité concerne l'ensemble des prestations ou services.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

D'une durée de 3 mois calendaire à compter de la validation du bon de commande de réversibilité, le Titulaire doit assurer la totale réversibilité de l'ensemble des prestations. Durant cette période, en parallèle avec la phase de réversibilité, le Titulaire du présent marché continue à assurer la responsabilité pleine et entière des prestations, y compris la production des tableaux de bord

3.4.2.1 PREPARATION A LA REVERSIBILITE

Dès le début de la phase opérationnelle, la phase de réversibilité est préparée notamment par la rédaction et l'approbation du plan de réversibilité qui est enrichi en permanence et ce conformément au plan d'assurance qualité
Le Titulaire du présent marché fournit annuellement le plan de réversibilité mis à jour et ses livrables associés comportant à minima les éléments suivants :

- États à jour des bases de données ;
- Etat des livrables documentaires ;

3.4.2.2 PHASE DE REVERSIBILITE

Dès le début de la phase **de réversibilité** proprement dite, liée au bon de commande de la réversibilité, le Titulaire doit fournir un État de transfert de compétences et l'identification des ressources clés devant être maintenues tout au long de la phase de réversibilité

Le transfert de compétences et de connaissances (sous le contrôle de la DSIUN), indissociable de la réversibilité, est à la charge du Titulaire du présent marché. Ce transfert se traduit obligatoirement par :

- La fourniture de livrables (ex : documents électroniques et papiers, base ou fichiers de données, scripts informatiques, description de configurations).
- L'assistance sur site des personnels du Titulaire entrant, soit du CD13 soit de tout tiers mandaté par ce dernier.
- La restitution des données selon un format accessible au CD13.

Le CD13 peut demander au Titulaire du marché, durant la phase de réversibilité, de donner la possibilité au Titulaire entrant d'effectuer les manipulations nécessaires à l'apprentissage de certaines opérations.

Toutes les actions planifiées nécessitant un recouvrement font l'objet d'un dossier clair et précis permettant une reprise d'activité par le Titulaire entrant dans les meilleures conditions.

Pendant la phase de réversibilité, en parallèle de la phase opérationnelle, le Titulaire du présent marché remet au CD13 l'intégralité des livrables à jour relatifs au parc infogéré, aux demandes, aux procédures, aux modes opératoires, aux méthodes mises en œuvre et à leurs améliorations ou évolutions ainsi que les éventuels outils développés dans le cadre de la prestation ainsi que tous les documents jugés pertinents par le CD13.

3.4.3 TEST DE REVERSIBILITE

Un test annuel de réversibilité peut être demandé par le CD13 au cours d'un comité de pilotage, le Titulaire du marché dispose alors d'un délai maximal d'un mois pour présenter les livrables correspondants.

3.4.4 CONTRAINTES

- Durant la phase de réversibilité, l'ensemble des livrables en l'état est remis par le Titulaire au responsable CD13 désigné pour vérification au plus tard 30 jours ouvrés après le déclenchement de la phase de réversibilité.
- À l'issue de cette phase, le Titulaire du présent marché restitue au CD13 la totalité des documents, fichiers, masters, données…, générés au titre du marché. Il s'engage aussi à ne conserver aucune copie des fichiers, masters, ou documents
- Dans le cas d'une externalisation de la hot line en cours de marché, toutes les données statistiques fournies par la plateforme du Titulaire devront être livrées.

3.4.5 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU CD13

- Déclencher la réversibilité.
- Valider ou non le plan de réversibilité ;

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.4.6 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

Le Titulaire assure, sur demande du CD13 et sur un temps imparti, une totale réversibilité de l'ensemble des prestations qui lui ont été confiées. Le Titulaire doit :

- Établir et maintenir le plan de réversibilité et les éléments associés ;
- Etablir et maintenir la liste des ressources clés ;
- Effectuer le(s) test(s) de réversibilité ;
- Collaborer pleinement à la réversibilité ;
- Assurer la phase de garantie de la réversibilité.

3.4.7 LIVRABLES

- Plan de réversibilité à jour.
- Ensemble des éléments identifiés dans le plan de réversibilité comme devant être à jour, effectivement à jour et disponibles.
- Identification des ressources clés.
- Tests du plan de réversibilité et plans d'actions associés.
- PV de recette de la prestation de réversibilité.

3.5 PRESTATION FORFAITAIRE DE PILOTAGE ET GOUVERNANCE

3.5.1 OBJECTIFS

Cette prestation vise à :

- Mettre en œuvre et piloter le présent marché,
- Garantir l'atteinte des enjeux et des objectifs du marché,
- Définir et mettre en œuvre des plans de progrès suite à des évolutions identifiées ou des défaillances survenues lors du rendu de service

Concernant la structure de l'équipe de la maitrise d'œuvre à mettre en place et à gérer, le Titulaire proposera l'organisation la plus adaptée selon lui. Cette organisation devra répondre aux enjeux, aux objectifs, aux exigences attendues dans ce marché en termes d'efficacité et de performance. Elle sera en charge du bon fonctionnement, de la qualité des prestations, de la production des indicateurs et journaux de bord, du contrôle interne et de l'Amélioration continue.

Du côté du CD13, cette équipe sera rattachée à la DSIUN au travers du SRU pour tout ce qui sera relatif à la gouvernance & pilotage.
Cette prestation se composera des activités suivantes décrites dans les chapitres ci-après :

- Suivi du marché et des prestations
- Gestion de la qualité
- Gestion de la sécurité
- Gestion de la performance et du reporting
- Amélioration continue et gestion des connaissances
- Suivi financier

Dans le cadre de cette prestation, le Titulaire s'engagera à assurer la gouvernance globale du marché.

3.5.2 LES ACTEURS DANS LE PILOTAGE ET LA GOUVERNANCE DU MARCHE

3.5.2.1 ACTEURS DSIUN

A. Le CODIR

Le CODIR, dans le respect de l'organisation du CD13, défini et est responsable de la bonne application des directives stratégiques sur les orientations fonctionnelles et techniques du SI.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

B. La Gestion du marché

Le marché est géré par le service SRU, et plus particulièrement par le gestionnaire du marché qui pilote la prestation pour le Département, et qui a la responsabilité :

- Du suivi contractuel et notamment les marchés subséquents et l'émission des bons de commande pour l'ensemble des prestations,
- Du suivi juridique et financier de l'exécution du marché,
- Du suivi de l'exécution des prestations demandées,
- De la mesure des indicateurs,
- Du reporting interne DSIUN.

C. Les Architectes techniques

Pour tous les choix structurants touchant le S.I., le Département s'appuie sur des architectes techniques dont les agents font partie du service SPSN. Leur rôle est stratégique dans les demandes de changement non standard ainsi que dans les projets structurants nécessitant des études d'impacts sur le S.I. à la fois applicatif et infrastructure.

D. Pilotes de processus

Aujourd'hui, la DSIUN traite ses changements, requêtes utilisateurs, problèmes, gestion des actifs et incidents par le biais de processus. Ces processus sont rentrés dans un cycle d'amélioration continue, et sont sous la responsabilité des pilotes de processus.

Ceux-ci veillent à la bonne application et à l'efficacité de leur processus.

Le Titulaire via son dispositif de pilotage et gouvernance, fourni une partie des gestionnaires de processus collaborant avec le pilote de processus de la DSIUN.

E. SSO

Ce service fournit des outils et des prérequis de qualité et de sécurité du SI.

Le RSSI est rattaché à ce service, et travaille avec la DPO qui fait partie de la direction Juridique.

Il contrôle le respect de la PGSSI, du RGS et de la RGPD et définit des plans d'améliorations.

Pour les choix ayant un impact sur le niveau de sécurité du SI (Intégrité, Disponibilité, Confidentialité, Traçabilité), la DSIUN s'appuie sur les directives du RSSI.

F. SGFA

Le Service de Gestion Financière et Achats (SGFA) de la DSIUN, passe toutes les commandes et est l'interlocuteur du gestionnaire de marché et du Titulaire pour le suivi budgétaire du marché.

G. Gestion Opérationnelle et gestion Technique

LE SPSN dispose de plusieurs marchés (Réseau, Téléphonie, WAN, etc). Chaque marché dispose d'interlocuteurs assurant la GO et la GT.

H. Chef de projet et RSI

Le STN et le SDSN pilotent des projets métier et sont l'interlocuteur du Titulaire pour les phases de mise en production.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.5.2.2 ACTEURS DU TITULAIRE

Afin d'assurer les interfaces de communication nécessaires à la DSIUN et au Département dans le cadre de son fonctionnement, le Titulaire devra assurer la disponibilité des acteurs pour assurer la couverture des services :

A. Un responsable commercial de compte

Chargé du suivi contractuel et commercial du marché, il est présent aux comités de suivi financier, comités de pilotage et aux comités stratégiques.

Le candidat pourra éventuellement distinguer la fonction commerciale de la fonction de suivi de contrat.

Il est également présent régulièrement, en dehors des prestations de pilotage et gouvernance, dans le cadre de la proactivité et du conseil afin d'assurer la prise de besoin technique et organisationnelle dans le contexte du CD13. Il sera dans ce cadre-là chargé de mobiliser les équipes adéquates.

B. Un responsable opérationnel de compte

Chargé du bon déroulement de l'exécution des prestations opérationnelles, il gère les intervenants sur site, ainsi que les prestations sans contrainte d'exécution sur site pour l'ensemble des périmètres du marché. Il est l'interface principal des équipes SRU, et de tous les chefs de service et chefs de pôle de la DSIUN.

C. Un responsable technique

Il maitrise l'ensemble des domaines technique mis œuvre à la DSIUN. Il est l'interlocuteur des responsables GO et GT de la DSIUN concernant les instructions des changements et des problèmes impactant ou impactés par les périmètres connexes,

D. Un responsable sécurité

Il connait l'ensemble des domaines du périmètre du contrat, et assure les analyses d'impact sur les vulnérabilités et les attaques. Il est l'interlocuteur :

- Du RSSI pour rendre compte de l'activité opérationnelle sur les aspects sécuritaires du SI.
- Des architectes pour définir les évolutions nécessaires au respect des nouvelles politiques de sécurité, de la remédiation ou l'atténuation des risques liés à une vulnérabilité.

E. Un responsable du pilotage et de la coordination de l'aménagement de la construction des sites

Il pilote les opérations ad'hoc telles que les déménagements et le support à des déploiements massifs.

F. Gestionnaire de parc

Il est garant de l'état du parc et des stocks et interlocuteur privilégié du SPSN pour présenter et améliorer le processus lié au déstockage du matériel réseaux, serveurs et téléphonie.

G. Gestionnaires de processus

Par ailleurs, le Titulaire proposera une organisation interne qui permette d'assurer une répartition harmonieuse des responsabilités de gestion des processus entre les différents intervenants de son organisation, en termes de charge et de gestion de leurs absences.

Les processus ou traitements du centre de services étant les suivants (voir chapitres suivants) :

Incidents

Problèmes

Demandes de services

Changements

Gestion de la connaissance

Amélioration continue

Gestion de la Performance et reporting

L'organisation du Titulaire vis-à-vis de la DSIUN s'appuiera sur ces profils.

Les CV de différents profils permettant de couvrir les prestations demandées auront été proposés dans les offres et clairement identifiés dans la réponse.

3.5.3 SUIVI DU MARCHE ET DES PRESTATIONS : INSTANCES DE PILOTAGE

Le Titulaire devra se conformer à minima aux instances décrites ci-dessous. Il aura pu cependant proposer dans sa réponse toute nouvelle instance qu'il aura jugée nécessaire, l'arbitrage final étant réalisé lors de l'élaboration du PAQ.

Le Titulaire s'engage à respecter les structures de pilotage décrits dans le présent chapitre, et tout particulièrement :

- Les mécanismes, principes d'organisation, règles de pilotage, de validation et de prise de décision,
- A minima, les livrables listés dans chaque description des prestations.

Les instances de contrôle et leurs champs d'application associés sont présentés ci-dessous. Ces instances respectent une hiérarchie de compétence, la plus haute étant représentée par le Comité Stratégique.

Instances récurrentes	Champ d'application
Comité Stratégique	Gouvernance, Arbitrages, Décisions stratégiques, Grands Projets à venir
Comité de Pilotage	Contractuel et administratif, Périmètres, Planification, Risques, Suivi des actions de pilotage et gouvernance
Comités Opérationnels	Suivis opérationnels pour gérer la relation quotidienne : indicateurs, risques, suivi des actions d'exploitation.

Par ailleurs, le titulaire pourra être amené exceptionnellement à participer à des COPIL avec les fournisseurs du CD13 (marché opérateur par exemple) pour aborder une thématique particulière.

3.5.3.1 COMITE STRATEGIQUE

Objectifs	*Le Comité stratégique a pour objectif de :* • *Gérer et suivre le contrat* • *Entériner les phases majeures sur les périmètres majeurs (lancements, mises en exploitation, clôtures sur projets majeurs ou changements majeurs de périmètres d'exploitation, transitions et réversibilités de marché)* • *Arbitrer des décisions issues du Comité de Pilotage* • *Présenter un bilan de la période écoulée vis-à-vis des indicateurs mis en place et vis-à-vis du budget du marché* • *Gérer les situations de crise liées à :* *Des litiges entre les parties (Titulaire et CD13) ;* *Des risques, incidents et changements majeurs ;* • *Partager le plan de progrès et d'amélioration continue* • *Partager les évolutions stratégiques (alignements des stratégies entre le CD13 et le Titulaire selon les besoins).*
Fréquence	*Annuel ou si nécessaire déclenché par l'instance de Comité de Pilotage ou l'une des parties*
Localisation	*Présentiel obligatoire dans un lieu à déterminer*
Organisation	*A l'initiative du Titulaire qui le convoque et fournit le support de revue détaillant l'ordre du jour ainsi qu'un compte rendu après le comité.*
Participants	***DSIUN*** • *Le directeur de la DSIUN et/ou son adjoint* • *Le chef de service du SRU et ses responsables de pôles concernés en fonction des projets structurants réalisés dans l'année ou en cours* • *Le gestionnaire du marché* • *Tout interlocuteur identifié selon l'ordre du jour* ***Titulaire*** • *Un représentant de la Direction du Titulaire* • *Le responsable commercial du compte* • *Le responsable opérationnel de compte* • *Le chef de projet en fonction des projets en cours* • *Tout interlocuteur identifié selon l'ordre du jour*
Ordre du jour type	• *Point sur la gestion du marché (indicateurs, budget, pénalités)* • *Axes stratégiques de travail* • *Problèmes en cours et avancement des actions correspondantes* • *Point sur les prestations en cours*

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

	• *Suivi des risques (Prestataire et CD13)* • *Proposition d'actions / décisions*

3.5.3.2 COMITES DE PILOTAGE

Les différents comités de pilotage concernent :

- Le pilotage de l'exploitation du CDS
- Le pilotage de la prestation Hotline Maintenance des bâtiments
- Direction des Services Généraux (DSG)

Ces instances s'organisent comme suit :

Objectifs	*Le Comité de Pilotage a pour objectif :* • *Arbitrer des décisions issues du Comité de Suivi ;* • *Consolider les problèmes, difficultés et les risques ;* • *Vérifier la bonne application des dispositions de Qualité et de Sécurité ;* • *Approuver les changements de phases ;* • *Remonter aux instances de décision du CD13 les écarts, les problèmes et les risques ;* • *Présentation des indicateurs et leur évolution (les écarts devront être justifiés par le prestataire et documentés par celui-ci)* • *Proposer, décider, suivre les actions évolutives, préventives et correctives ;* • *Faire évoluer les indicateurs et arbitrer les pénalités* • *Piloter la performance des prestations*
Fréquence	*Bimestriel pour le CDS,* *Trimestriel pour Maintenance des Bâtiments et DSG*
Localisation	*Présentiel obligatoire au HD13 (visio suivant contexte sanitaire).*
Organisation	*A l'initiative du Titulaire qui le provoque et fournit le support de revue détaillant l'ordre du jour ainsi qu'un compte rendu après le comité.*
Participants	***DSIUN*** • *Le directeur et/ou son adjoint,* • *Le Chef de Service SRU et ses responsables de pôles en fonction des projets en cours* • *Le gestionnaire du marché* • *Tout interlocuteur identifié selon l'ordre du jour* ***Titulaire*** • *Le responsable commercial du compte* • *Le responsable opérationnel de compte*

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

	• *Le chef de projet en fonction des projets en cours* • *Tout interlocuteur identifié selon l'ordre du jour*
Ordre du jour type	• *Indicateurs financiers, administratifs et contractuels* • *Gouvernance et pilotage* • *Evolution de la liste des indicateurs suivis* • *Risques et axes d'amélioration* • *Activités projets* • *Activités exploitation*

3.5.3.3 COMITES OPERATIONNELS

Objectifs	*Les Comités opérationnels ont pour objectif sur leur de :* • Présentation des indicateurs • Validation du contenu de la météo hebdomadaire émise vers la DSIUN • Revue des actions • Revue des devis en attente de commande • Suivi des évolutions
Fréquence	*Hebdomadaire*
Localisation	*HD13 et/ou visioconférence*
Organisation	*A l'initiative du Titulaire qui le convoque et fournit le support de revue détaillant l'ordre du jour ainsi qu'un compte rendu après le comité sous forme de tableau d'actions / décisions.*
Participants	*Collectivité :* • *Le gestionnaire du marché* • *Le responsable ou chef d'exploitation* • *Tout interlocuteur identifié selon le COSUI* *Titulaire* • *Le ROC* • *Tout interlocuteur identifié selon le COSUI*
Ordre du jour type	• Indicateurs de performance du mois (SLA, taux de décrochés…) • Indicateurs du Titulaire (UC) du mois • Volumes de backlogs • Météo hebdomadaire émise vers la DSIUN • Principaux dossiers (incidents, changements, requêtes, problèmes) • Point sur l'avancement des actions (COSUI, COPIL, COSTRA) • Liste des devis en attente de commande

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

	• Eléments de la prestation nécessitant une évolution du PQS et de la convention de service • Validation de nouvelles consignes (annuler les anciennes)

3.5.4 GESTION DE LA QUALITE

3.5.4.1 OBJET

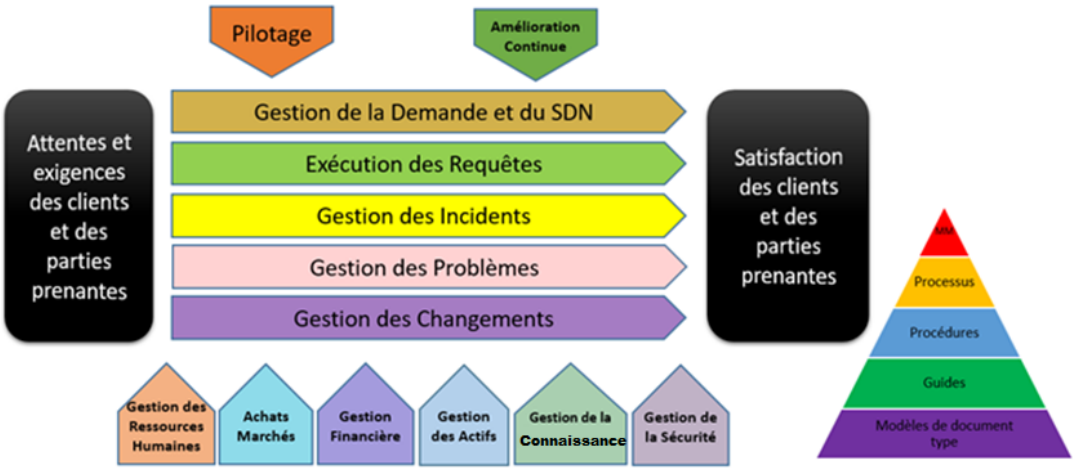
Il est demandé au Titulaire d'établir, en phase de mise en œuvre de marché, un plan d'assurance qualité général (PAQ), applicable pour toutes les prestations du marché décrites au CCTP et au CCAP

Ce PAQ doit donc décrire de manière générique pour les prestations du marché, les périmètres, l'organisation, les RACI, et les rôles et responsabilités associés.

Les périmètres comprennent ceux de l'exploitation, des projets de construction, du pilotage et de la gouvernance.

Il prend en compte les documents d'organisation et de fonctionnement de la DSIUN, accessibles dans le système de management de la qualité « Intraqual » :

- Manuel de Management
- Processus de gestion des incidents
- Processus de l'exécution des requêtes
- Processus de gestion des changements
- Processus de gestion des problèmes
- Processus de gestion des actifs
- Processus de gestion de la sécurité
- Processus de gestion de la connaissance
- Principes de fonctionnements de la DSIUN
- Tout autre document qualité applicable aux prestations de cet AC :



3.5.4.2 LIVRABLES

Le **PAQ** est revu, et révisé si nécessaire avec l'accord des deux parties (Titulaire et DSIUN Département 13), au minimum une fois par an et :

- À tout changement d'une des deux parties (Titulaire ou DSIUN du Département 13) sur l'organisation ou le fonctionnement impactant l'accord cadre.
- À tout changement de périmètre structurant du marché.
- À tout changement structurant ayant un impact sur les modalités contractuelles ou administratives, les conditions et contraintes d'exécution (niveau de sécurité du SI, logistique, moyens et outils techniques …).

Ce PAQ détaille le contenu des prestations de service d'exploitation :

Il décrit la mise en œuvre des éléments suivants dans l'objectif de fournir le niveau de qualité de prestations attendues, et prévoit les méthodologies de contrôle de la qualité des prestations :

- Les éléments contractuels souscrits pour les prestations de support et maintenance produits (si besoin)
- Les organisations mutualisées et dédiées, les éventuels sous-traitants
- Les RACI de fonctionnement et de communication
- Les procédures, outils et ressources associées
- La gestion des documents, formats, révisions, circuits d'approbation, etc.
- Les moyens et outils engagés permettant de maitriser les risques relatifs à la tenue des engagements, dont :
    - La gestion des compétences, du turnover et des absences (transferts et grilles de compétences, livret d'accueil, remplacements, …).
    - Les modalités pour les relances et les escalades.
    - le périmètre de la base documentaire à maintenir (procédures, modes opératoires, plan de progrès, dossiers d'architecture techniques…).
- La démarche de contrôle interne, avec les procédures d'évaluations et méthodologies d'audits
- Les plans d'amélioration
- Les réponses du Titulaire au Maintien en condition de Sécurité (MCS)

Ce PAQ sert aussi de base pour décliner les documents suivants :

- Le **PAS**, qui décrit les dispositions spécifiques, que le Titulaire met en œuvre pour répondre au niveau de sécurité fixé par le Département
- Les **PQP** pour chaque projet d'évolution majeure. Ils sont élaborés en phase d'étude de projet, dans le cadre d'une commande forfaitaire de l'AC ou d'un marché subséquent.

  Le PQP précise le contenu du PAQ avec les éléments spécifiques du projet, comme par exemple :

    - Le plan projet : contexte et périmètre, livrables, planning, organisation et RACI, budgets, et échéanciers de facturation. Le plan projet sera révisable par itération en fonction des nouvelles demandes et besoins du Département en cours de projet.
    - Les actions et les outils et moyens spécifiques au projet, pour le suivi de la mise en œuvre, dont les journaux de bord (indicateurs et analyses), comités, partage de la base documentaire…
    - La gestion des risques.
    - Les procédures en cas de non-respect des engagements et d'application des pénalités.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Les moyens humains du Titulaire et ceux requis du CD13 et les charges relatives nécessaires (CV, gestion des absences et du turnover, etc.).

- **La Convention de Service**

La convention de service doit permettre de fixer les engagements et catalogues du Titulaire pour répondre aux contraintes et besoins de service de la DSIUN. Cette convention de service fait l'objet d'un point d'attention particulier en phase de mise en œuvre du marché, et le Titulaire doit définir, en collaboration avec la DSIUN :

La définition des périmètres et responsabilités (RACI),

La définition des engagements et des contraintes d'exécution

Les catalogues de requêtes standards et les sujets d'incidents, incluant les éléments nécessaires à l'implémentation dans l'outil EasyVista et la détection des incidents sur les plates-formes d'administration.

Les indicateurs et les mesures attendues retenues,

Le mode de calcul de chaque indicateur avec les éléments pris en compte dans le calcul,

Les SLA et OLA attendus, le mode de calcul des pénalités pour les indicateurs concernés

Le mode de calcul des UO du BP

Le contenu et modes de contrôles des listes de vérification de bon fonctionnement des services journaliers, hebdomadaires et mensuels

Le contenu et la périodicité de publication des journaux de bord, comprenant les indicateurs et les analyses relatives,

La forme et la périodicité de restitution dans chaque comité (répartition, évolution dans le temps, …) une représentation graphique étant souhaitée,

Les outils mis en œuvre pour couvrir le périmètre de métrologie.

Les indicateurs peuvent pour certains avoir des répercussions sur les pénalités financières, comme expliqué dans le CCAP et le présent document.

Concernant les catalogues (incidents et demandes), ils seront la retranscription détaillée des périmètres de services pris en charge par le Titulaire. Ils seront implémentés dans les outils informatiques de gestion et de suivi d'exploitation de la DSIUN (principalement EasyVista, et les outils centralisés du Titulaire) afin de pouvoir produire les indicateurs demandés de manière fiable.

Ces documents permettront ainsi :

- De détailler les services dus du marché
- De mesurer la qualité des prestations et services fournis,
- De préciser les droits, devoirs et responsabilité du CD13 et du Titulaire, comprenant les exigences de sécurité et clauses de confidentialité du personnel du Titulaire et sous-traitants (PAS)
- De définir les processus et procédures appropriés pour s'assurer que le service délivré est en adéquation avec le contrat,
- D'indiquer les moyens mis en œuvre pour respecter les engagements, et les contraintes d'exécution à respecter
- De formaliser et d'informer les équipes du Titulaire et de la DSIUN des engagements et procédures mis en place.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.5.5 GESTION DE LA SECURITE

La gestion de la sécurité fait l'objet d'un **livrable,** le Plan d'Assurance Sécurité (PAS), qui devra décrire les dispositifs du titulaire pour garantir au Département le niveau de sécurité requis. Le titulaire fournira une proposition de PAS dans sa réponse sur le modèle fourni en annexe 7. Ce document sera revu, finalisé et validé en fin de prise en charge (fin de la phase d'Initialisation),

Ce document sera maintenu à jour sur toute la durée d'exécution du marché pour prendre en compte les évolutions nécessaires formulées par le RSSI du Département.

Il décrira notamment les points suivants :

- Rappel du cadre général des exigences du CD13
- Organisation et prestations mises en place par le Titulaire pour couvrir ces exigences, incluant les sous-traitants potentiels
- Les mesures de sécurité mises en place et validées conjointement entre le Titulaire et le CD13 et plus particulièrement celle en lien avec le RGPD.
- Les moyens de contrôle pour s'assurer du respect des exigences de sécurité du Département par ses sous-traitants éventuels, ainsi que des consultants ou techniciens amenés à intervenir dans le cadre du support et de la maintenance sur le SI.
- Les indicateurs produits et présentés lors des Comités de Sécurité et plus particulièrement :
    - Suivi des versions de moteur et signature AV
    - Niveau de Conformité des postes de travail et équipements de mobilité

Ci-dessous sont décrites les exigences élémentaires que le prestataire doit prendre en compte pour le PAS présenté dans sa réponse :

- Pour chaque interface d'accès au système (Interface Homme-Machine, interface entre applications), le Titulaire doit fournir une documentation précisant : les mécanismes d'authentification mis en œuvre (protocoles, algorithmes de hachage et de chiffrement utilisés) ; la liste exhaustive des comptes d'accès existants ainsi que des rôles et privilèges qui y sont associés.
- Les identifiants des comptes d'accès sont nominatifs. L'utilisation d'un même compte par plusieurs personnes n'est pas autorisée sauf si une contrainte le justifiant est acceptée par la DSIUN. Dans ce cas, le Titulaire présentera les mesures techniques et/ou organisationnelles pour garantir l'imputabilité.
- L'utilisation de mots de passe constructeur ou par défaut est interdite.
- Les mots de passe doivent satisfaire aux contraintes de complexité préconisées par l'ANSSI.
- Le prestataire utilisera les outils du CD13 pour stocker les mots de passe (Keepass).
- Dans le cas de compte d'accès non nominatifs, le Titulaire remettra une copie de(s) bases Keepass au donneur d'ordre afin que ceux-ci soient stockés dans un coffre.
- Confidentialité et intégrité des flux

  Tous les flux d'administration doivent être chiffrés par des procédés fiables (SSH, SSL, Ipsec,etc.), garantissant la confidentialité et l'intégrité des données.

  De façon générale, tous les flux contenant des informations sensibles et circulant sur un réseau public doivent être chiffrés par des procédés apportant ces mêmes garanties.

  Le choix et le dimensionnement des algorithmes cryptographiques doivent être effectués conformément aux règles et recommandations du RGS en la matière.

  Le Titulaire indiquera l'ensemble des mécanismes et mesures mis en œuvre pour garantir la confidentialité et l'intégrité des flux d'administration.

- Localisation des données

  L'hébergement des données de la collectivité devra se faire en conformité avec le RGPD. Sécurité des matériels et personnels du Titulaire

  Le Titulaire décrira les mesures mises en œuvre pour assurer :

  - La sécurité de ses terminaux ayant l'accès au SI du CD13.
  - Le recyclage ou la mise au rebut des matériels ayant hébergé des données du CD13.

3.5.6 GESTION DE LA PERFORMANCE ET DU REPORTING

3.5.6.1 OBJET

La gestion de la performance s'appuie sur :

- Les journaux de bord permettant l'analyse des indicateurs de performance.
- Les remontés issues des différentes instances de pilotage et de suivi de processus.
- Les évènements, changements ou dérives, techniques ou organisationnels, qui pourraient nuire au bon fonctionnement du centre de services et l'identification de leur origine (nouveau projet, menace de sécurité, nouvelle organisation, etc.)
- Les enquêtes de satisfaction unitaire
- Une enquête annuelle de satisfaction lancée par le titulaire après validation du contenu par le CD13. L'objectif est d'avoir une vraie représentation, le titulaire devra utiliser des outils de mailing et de phoning pour récupérer plus de 1000 votes.

Son objectif est de :

- Surveiller le niveau de risque par la définition, la mesure des niveaux d'engagement de performance et de service
- Définir et mettre en œuvre les plans d'actions d'amélioration des niveaux de services et de la performance conformément à la démarche qualité et aux règles du marché.
- Valider par les enquêtes la bonne qualité des indicateurs ou des niveaux de service
- Communiquer aux utilisateurs et aux Métiers par des rapports adaptés.

3.5.6.2 RAPPORTS

Le titulaire produira des rapports autres que pour le pilotage et le suivi de la performance.

Les RSI, RA et les chefs de projet sont amenés à demander des rapports sur des thématiques ou axes particuliers.

3.5.6.3 RAPPORTS METIER

Les Métiers ont régulièrement besoin d'indicateurs (volumes, état de Parc), le prestataire les produira avec Business Object majoritairement.

Le nombre de demandes de ce type en 2021, relativement faible, sera trouvé en Annexe 4, feuillet « Demandes » « Mise à disposition/rapports » ou « rapport d'activité EASYVISTA ». Les rapports récurrents devront être mis au maximum à disposition du demandeur au travers de BO dans une logique d'industrialisation du service.

3.5.6.4 SUIVI DES INDICATEURS

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Les indicateurs de performance et de pilotage sont produits pour certains hebdomadairement, mensuellement pour d'autres, en fonction du livrable dans lequel ils sont demandés.

Le Titulaire est responsable de la production des tableaux de bord permettant le suivi des indicateurs. Le prestataire les produit via « Business Object ». Le Titulaire aura pour responsabilité, de maintenir et faire évoluer les tableaux de bord, de vérifier leur bon fonctionnement, leur alimentation et la qualité des données, d'assurer son exploitation et ses évolutions en cas de transformation des SI.

Les indicateurs permettent de mesurer :

- La performance et la qualité des infrastructures
  - La disponibilité des services
  - Le taux de panne matérielle
  - Le niveau de sécurité des services (détection et gestion des attaques, des failles et vulnérabilités, capacité de traitement des alertes des agents de veille, …)
  - Le taux de détection anticipé des incidents (gestion des évènements, qualité de la supervision, des checklists, des analyses de logs, etc.)
- La gestion des actifs
  - Niveaux des stocks
  - Fiabilité des inventaires EasyVista (Contrôle interne par échantillonnage)
- Les volumes, capacités, qualités et délais de traitement des incidents et des demandes
  - Volumes d'incidents, de demandes, de problèmes et de changements
  - Délais de traitements moyens
  - Variabilité des délais de traitement
  - Taux de récurrence des incidents, de réouverture et de relance des dossiers (incidents et demandes)
  - Satisfaction des utilisateurs (questionnaire EasyVista)
- La qualité de la prestation de pilotage et gouvernance
  - Qualité et ponctualité des livrables et des comités (journaux de bord, comptes rendus, présentation pour les comités, gestion de la base documentaire…)
  - Alignement du fonctionnement et de l'organisation de la prestation par rapport à la stratégie de la DSIUN
  - Respect des engagements contractuels, continuité de service sur les prestations (gestion des absences, des fonctions et des compétences, …)
  - Gestion des tickets, des configurations et des bases documentaires (Contrôle interne : rigueur dans le renseignement des tickets utilisateurs et tickets techniques, documents d'exploitation, modes opératoires, respect des standards techniques…)
- La qualité de la proactivité et du conseil (anticipation des évolutions)
- Certains indicateurs techniques ou de pilotage pourront être demandés ponctuellement par la DSIUN, sur de mauvais résultats d'indicateurs mesurés, ou au sujet d'incidents ou de problèmes complexes.

3.5.6.5 LISTE DES INDICATEURS INITIAUX

Cette liste d'indicateurs définit l'ensemble des indicateurs précisés dans le CCTP. **Cette liste est exigible, mais l'objectif est de choisir dans cette liste les indicateurs significatifs, pertinents, pouvant être calculés de manière automatique et avec exactitude par le Titulaire et/ou le CD13 et nécessaires au pilotage de la prestation.**

Les indicateurs sont revus et étudiés à la mise en œuvre du marché. Ils seront définis avec leur fréquence et leur modalité de calcul dans la convention de service. La liste pourra évoluer à chaque COPIL ou exceptionnellement lors d'un Cosui.

Ils seront ensuite intégrés dans les journaux de bord hebdomadaires et mensuels, à destination de la DSI et des métiers utilisateurs, avec les analyses associées, les actions techniques correctives et les plans d'action d'amélioration à mettre en œuvre en cas de nécessité.

Les tableaux suivants présentent par type de prestation et d'activité

- Le périmètre de l'indicateur
- Le nom descriptif de l'indicateur,
- La mesure attendue de l'indicateur
- Le Pas qui définit l'incrément selon lequel est compté la pénalité (les durées exprimées dans les tableaux suivants sont des durées en horaires ouvrés sur la plage horaire d'ouverture demandée).
- Un poids relatif aux pénalités.

Pratiquement la pénalité par indicateur est calculée de la manière suivante : le poids fois l'écart entre la mesure effectuée et la mesure attendue par unité de pas. Sachant que tout pas commencé est comptabilisé.

L'indicateur est calculé à minima sur une périodicité mensuelle et défini dans la convention de services.

Exemple1 : La mesure attendue d'un indicateur X est définie à 1 heure, son pas à 30 minutes et son poids à 2. Du Comité de Pilotage mensuel, la mesure de l'indicateur est de 2h45 soit 4 unités de pas. La pénalité est donc de 4 x 2 = 8 points.

*Exemple 2 : la mesure attendue d'un indicateur Y est définie comme 90% < GTR, son pas à 1% et son poids à 3. Cela signifie que 90% des incidents du mois doivent être résolus dans un délai inférieur à la GTR de mêmes incidents. Si le calcul fin de mois indique 88% d'incidents résolus dans la GTR, alors la pénalité est de 2 * 3 = 6 points*

Le calcul de la pénalité sur les SLA, précisé dans la Convention de services, prendra en compte les OLA en défaut, sous réserve que les relances ont bien été effectuées par le CDS pour respecter les OLA.

Prestation	Activité	Périmètre	Indicateur	Mesure attendue	Pas	Poids
Maîtrise d'Œuvre	Suivi du marché et des prestations	Comité Stratégique et d'innovation	Remise des documents préparatoires avant le comité	Délai de 5 jours	Toute Heure dépassée	1
Maîtrise d'Œuvre	Suivi du marché et des prestations	Comité Stratégique et d'innovation	Remise des documents après le comité	Délai de 5 jours	Toute Heure dépassée	2
Maîtrise d'Œuvre	Suivi du marché et des prestations	Comité de Pilotage, Sécurité, Financier	Remise des documents préparatoires avant le comité	Délai de 3 jours	Toute Heure dépassée	1
Maîtrise d'Œuvre	Suivi du marché et des prestations	Comité de Pilotage, Sécurité, Financier	Remise des documents après le comité	Délai de 5 jours	Toute Heure dépassée	2

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Maîtrise d'Œuvre	Suivi du marché et des prestations	Les comités de Suivi	Remise des documents préparatoires avant le comité	Délai de 1 jour	Toute Heure dépassée	1
Maîtrise d'Œuvre	Suivi du marché et des prestations	Les comités de Suivi	Remise des documents après le comité	Délai de 1 jour	Toute Heure dépassée	1
Maîtrise d'Œuvre	Suivi du marché et des prestations	Tout comité	Nombre de version avant validation d'un compte-rendu par le CD13 (absence de remarques bloquantes)	1 fois	Toute fois supplémentaire	5
Maîtrise d'Œuvre	Qualité	Plan d'action	Remise des documents	Délai de 3 jours	Toute Heure dépassée	1
Maîtrise d'Œuvre	Qualité	Plan d'action	Respect du planning d'une action	Délai entériné en comité	Tout jour dépassé	1
Maîtrise d'Œuvre	Qualité	Exigences du CCTP	Manquement aux exigences	Manquement constaté en comité	Aucun manquement	50
Maîtrise d'Œuvre	Gestion de la connaissance	Base de connaissances	Exactitude de la base sur échantillonnage	100 % de documents à jour	5%	5
Maîtrise d'Œuvre	Gestion de la connaissance	Base de connaissances	Délai d'intégration d'un document validé	Délai de 3 jours	Tout jour dépassé	1
Maîtrise d'Œuvre	Outils de la prestation	Data analyse et incidentologie	Extraction des données et production des tableaux demandés sur périmètre ITSM et Call center	Délai de 2 jour	Toute Heure dépassée	5
Maîtrise d'Œuvre	Outils de la prestation	Data analyse et incidentologie	Analyse des données et CR circonstancié	Délai de 3 jours	Toute Heure dépassée	5
Maîtrise d'Œuvre	Gestion de crise	Analyse de la gestion de crise	Remise d'un rapport de résolution et de retour d'expérience	5 jours après la fin de la crise.	Tout jour dépassé	10
Prestation d'exploitation	Traitement des appels	VIP	Décroché de la ligne en moiins de 30sec hors abandons sur dissuasion incident majeur	87%	1%	2
Prestation d'exploitation	Traitement des appels	VVIP	Décroché de la ligne en moins de 30sec hors abandons sur dissuasion incident majeur	92%	1%	2
Prestation d'exploitation	Traitement des appels	VIP/VVIP	Taux de décroché hors abandons sur dissuasion incident majeur	98%	2%	2
Prestation d'exploitation	Traitement des appels	VIP/VVIP	Taux de prise en charge dans la journée incluant call back	100%	2%	5
Prestation d'exploitation	Traitement des appels	Utilisateur standard	Taux de décroché hors abandons sur dissuasion incident majeur	92%	2%	2
Prestation d'exploitation	Traitement des mails	VIP/VVIP	% traités dans le délai d'une heure	90%	2%	2
Prestation d'exploitation	Traitement des mails	Utilisateur standard	% traités dans le délai de 4 heures	90%	2%	1
Prestation d'exploitation	Traitement des mails	Urgent Bâtiment	% traités dans le délai de 30 minutes	90%	2%	1
Prestation d'exploitation	Traitement des contacts	Tous	Taux de création de fiches EasyVista	100%	1%	5
Prestation d'exploitation	Gestion des incidents	Tous	Taux de résolution en niveau 1, inclus Proxi si besoin	80%	2%	10

Prestation d'exploitation	Gestion des incidents	Tous	Taux de réouverture de tickets pour incident clos	2%	1%	2
Prestation d'exploitation	Gestion des incidents	P1	Résolution des incidents dans le SLA 4h	100%	2%	3
Prestation d'exploitation	Gestion des incidents	P2	Résolution des incidents dans le SLA 4h	90%	2%	3
Prestation d'exploitation	Gestion des incidents	P2	Délai de résolution des incidents à 200% du SLA de 4h (donc 8h)	100%	2%	6
Prestation d'exploitation	Gestion des incidents	P3	Résolution des incidents dans le SLA 10h	90%	2%	2
Prestation d'exploitation	Gestion des incidents	P4	Délai de résolution des incidents 300% du SLA de 30h	100%	2%	2
Prestation d'exploitation	Gestion des incidents niveau 2	P1/P2	% d'incidents relancés par le CDS auprès de groupes de résolution externe à mi-délai du SLA	100%	10%	5
Prestation d'exploitation	Gestion des actions du niveau 2 CDS	Demandes de service	% de demandes traitées dans le SLA du catalogue	90%	2%	5
Prestation d'exploitation	Gestion des actions du niveau 2 CDS	Demandes de service	% de demandes traitées à 150% du SLA du catalogue	100%	2%	5
Prestation d'exploitation	Gestion des relances et escalades hiérarchiques	Incident majeur : P1, P2 sans cause racine	Soumission au groupe DSIUM incident dans un délai de 15 minutes	100%	25%	5
Prestation d'exploitation	Gestion du backlog	Vitesse d'écoulement (différence entre nb ticket ouverts et clôturés)	Vitesse négative constatée (plus d'ouverture que de clôture)	3 jours consécutif maximum	Tout jour supplémentaire	5
Prestation d'exploitation	Gestion des demandes hors catalogue	Utilisateur autorisé	Remise du "devis" de traitement de la demande « projet » après réception de l'expression de besoins	Délai de 10 Jours	Tout jour supplémentaire	3
Prestation d'exploitation	Gestion des actifs	Tous	Mise à jour du parc sans un délai maximum de 10h	95%	1%	1
Prestation d'exploitation	Gestion des actifs	Tous	Mise à jour du parc sans un délai maximum de 30h	100%	**1%**	5
Prestation d'exploitation	Gestion des actifs	Utilisateur autorisé	Déclencher les sorties de stock sous 4h	95%	**1%**	3
Prestation d'exploitation	Gestion des actifs	Actifs hors périmètre (serveurs…)	Déclencher les sorties de stock urgentes sous 2h	100%	**1%**	5
Prestation d'exploitation	Gestion des actifs	Device du périmètre	Taux de device actif conforme	95%	**1%**	5
Prestation d'exploitation	Gestion des Opérations	Tout changement Standard	Réalisation du changement dans les délais standards	90%	2%	2
Prestation d'exploitation	Gestion des Opérations	Tout changement Standard	Réalisation du changement dans les délais urgents	95%	2%	3
Prestation d'exploitation	Gestion Technique	Changement	Respect des dates de changement planifiés	90%	5%	5

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Prestation d'exploitation	Gestion Technique	Changement	Respect des dates de changement replanifiées une fois	100%	2%	5
Prestation d'exploitation	Gestion Technique	Changement	% de changement réalisés sans incident	95%	2%	5
Prestation d'exploitation	Gestion des télédistributions	Tout poste	Signature Antivirus de moins de 5 jours pour un poste actif	100%	2%	10
Prestation d'exploitation	Gestion des évènements de sécurité	C1	% d'évènements de criticité pris en charge dans les délais	95%	2%	5
Prestation d'exploitation	Gestion des évènements de sécurité	C2	% d'évènements de criticité pris en charge dans les délais	95%	2%	2
Prestation d'exploitation	Gestion des évènements de sécurité	C3	% d'évènements de criticité pris en charge dans les délais	92%	2%	2

3.5.6.6 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU CD13

Le CD13 sera en charge de :

- Valider la convention de service ;
- Valider les indicateurs mensuels et annuels établis par le Titulaire
- Valider les rapports

3.5.6.7 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

Le Titulaire sera en charge de :

- Etablir la convention de service ;
- Construire les indicateurs et les faire évoluer ;
- Mesurer la performance sur la base des indicateurs contractuels et les présenter lors des comités ;
- Rendre accessible et vérifiable auprès du CD13 les données de production des indicateurs ;
- Analyser les dérives
- Présenter son analyse des risques et suivre les plans d'actions d'amélioration de la qualité de service
- Construire les rapports et les maintenir

3.5.6.8 EXIGENCES ET CONTRAINTES DE MISE EN ŒUVRE

- Le Titulaire établit à l'initialisation du marché et revoit potentiellement à chaque COPIL, la convention de services qui sera validée par le CD13
- Le Titulaire s'engage à atteindre et à maintenir a minima à leur taux cible l'ensemble des indicateurs de Niveaux de service définis dans le présent CCTP ;
- Le respect des Niveaux de service définis dans le présent CCTP est suivi dans le cadre du Comité de pilotage du marché :
  - Les indicateurs mensuels/trimestriels seront revus en Comité de Pilotage.
  - Les indicateurs semestriels et annuels seront revus en Comité Stratégique ;

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

Dans l'hypothèse où ces niveaux de service paraîtraient inadéquats, les parties pourraient convenir d'en réviser les indicateurs, les indicateurs initiaux étant garantis par le Titulaire jusqu'à formalisation d'un accord sur de nouveaux indicateurs.

3.5.7 GESTION DE LA CONNAISSANCE

3.5.7.1 OBJET

La gestion des connaissances a pour but d'identifier, comprendre et partager les connaissances.
La gestion des connaissances à deux orientations

- Orienté utilisateur : fournir les éléments permettant d'améliorer l'autonomie et l'expérience utilisateur et diminuer par ce fait les sollicitations du CDS.
- Orienté DSIUN : capitaliser les connaissances de façon structurée permettant
  - Capitaliser l'expérience
  - D'optimiser les temps de traitement
  - Diminuer les risques.

La gestion des connaissances s'appuie à date sur un outil SharePoint.

L'ITSM possède également une base de connaissance regroupant les erreurs connues proposées à la saisie des dossiers et renvoyant vers les fiches de l'outil de base de connaissance.

Un projet de mise en œuvre de la CMDB sous l'ITSM est en réflexion. Son implémentation sera progressive. Pour cette première étape l'objectif sera d'accélérer la captation des causes profondes en mettant en évidence les liens entre infrastructure serveurs physique et virtuels et les éléments de configurations applicatifs.

3.5.7.2 RESPONSABILITES DU TITULAIRE

- ***Enrichir et participer au maintien du cycle de vie des bases de connaissance*** nécessaires à la bonne exécution du traitement des prestations d'exploitation du Titulaire (tels que services, incidents, actifs, évènements, problèmes …)

Ainsi le Titulaire doit participer à :

- La récupération et la capitalisation des procédures d'exploitation
- La récupération auprès des groupes de résolution des informations nécessaires au traitement de la demande (questionnaires utilisateurs et prérequis d'analyses du technicien)
- L'alimentation de la base de connaissance par la rédaction de fiche (processus, procédure, guide technique) ou des rubriques erreurs connues, aide au diagnostic à destination du technicien support.
- L'amélioration de la commodité d'usage de ces bases de connaissance par les techniciens
- La production des éléments de communication orientés utilisateurs identifiés (BD, video motion)
- La proposition et mise en place des outils d'aide à l'autonomie des utilisateurs : FAQ, tutoriels, Tutos vidéo, webinaires, E learning

- ***Mettre en place une démarche de maitrise des risques :***
  - En faisant remonter aux responsables de la DSIUN les blocages rencontrés lors de la réalisation des actions du CDS et des groupes de résolution du Titulaire (manque de moyens, d'informations, de procédures, de compétences particulières, de locaux, de canal de communication avec d'autres équipes, de validations etc…).
  - En limitant les risques de perte de connaissance liées au turnover des collaborateurs en rédigeant et en capitalisant des fiches (processus, procédure, guide technique) ou des rubriques erreurs connues, aide au diagnostic à la destination du technicien support dans le respect des normes fixées avec le CD13
  - En gérant le cycle de vie des documents des bases de connaissance

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- En favorisant le développement des connaissances et la formation des techniciens du Titulaire aux différents besoins du CD13 ; en assurant ainsi la mise à jour régulière de la matrice de compétences rédigée en phase d'initialisation.
- En assurant ainsi la mise à jour régulière de la matrice de compétences rédigée en phase d'initialisation

- ***Rôle du gestionnaire de la connaissance***
  - Co construire avec le pilote CD13 une approche systématique pour identifier, comprendre et partager les connaissances
  - Veille à la bonne application du processus et proposition des améliorations
  - Veille à l'amélioration de la commodité d'usage de ces bases de connaissance par les techniciens
  - Garantir la bonne application des attendus sur l'ensemble des périmètres d'exécution du marché du Titulaire
  - Exécuter la politique de contrôle qualité défini par le processus associé sur le périmètre gestion de la connaissance et les bases de connaissances
  - Remonter les éléments d'amélioration continue vers le gestionnaire du processus A/C
  - Produire les fiches de connaissance permettant d'améliorer les niveaux de service des processus conseils, demandes et incidents en interface avec les besoins des gestionnaires de processus.
  - Fournir les tableaux de suivi des indicateurs de qualités et de niveaux de service
  - Participer à la conception et réalisation de la newsletter et produire les éléments associés

3.5.7.3 RESPONSABILITES DU CD13

- Coconstruire avec le gestionnaire une approche systématique pour identifier, comprendre et partager les connaissances
- Définir la stratégie globale et fournir les outils de gestion de la connaissance
- Fournir l'information nécessaire à la réalisation des fiches ou favoriser la captation de l'information nécessaire
- Fournir les modèles de documents
- Fournir les informations détaillées pour la réalisation des supports de communication (scénarii des BD, thèmes à aborder, liste des fiches associées ou à produire)

3.5.7.4 NIVEAUX DE SERVICE

Voici les éléments permettant d'apprécier la gestion des connaissances :

- Taux de révision selon la fréquence établie par le CD13
- Statistiques d'utilisation de la base de connaissance
- Respect des délais de production des éléments de communication, dont la newsletter
- Croissance de la base en adéquation avec le contexte
  - Conseils les plus souvent sollicités par les usagers
  - Arrivée de nouveaux services

3.5.8 AMELIORATION CONTINUE

3.5.8.1 OBJET

- Augmenter la satisfaction utilisateur (amélioration des niveaux de services, amélioration des temps de traitement, suivi du besoin utilisateur)
- Participer à la co-construction et l'amélioration des processus ITIL de la DSIUN, et plus particulièrement en analysant les améliorations possibles de son périmètre vis-à-vis des besoins des autres groupes de résolutions (qualification des appels, diminution du délai d'escalade, …)
- Consolider les données des différents processus pour produire des Tableaux de bord identifiant les axes d'amélioration et les manques.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Limiter les risques (base de connaissance, développement des compétences internes, remontée de problèmes, analyse des échecs et mise en place de sécurités)
- Améliorer l'efficacité et rationaliser les coûts (augmentation de la productivité, transferts des interventions des personnels les plus qualifiés vers les moins qualifiés, rédaction de guides utilisateurs).
- Participation à l'amélioration de la maturité de la DSIUN

3.5.8.2 RESPONSABILITES DU TITULAIRE

A. Mettre en œuvre l'amélioration de la satisfaction utilisateur

Dans le cadre de l'amélioration continue de la satisfaction utilisateur, il est demandé au Titulaire

- De veiller aux progrès de la gestion des connaissances
- D'enrichir et participer à l'évolution du catalogue de service
- De recueillir, capitaliser et transmettre les remarques, réclamations, et les demandes d'évolutions des utilisateurs.
- De rédiger des documents ou guides de type FAQ à destination des utilisateurs
- De proposer de façon proactive des améliorations sur les prestations d'exploitation dont il a la charge, et sur leurs modes de mise en œuvre, par exemple offrir aux utilisateurs
  - Des interfaces en mobilité pour déclarer un incident, faire une demande de service, suivre l'avancement
  - Des services jugés prioritaires, non pas uniquement sur la base de personnes VIP, mais sur la base de matériel jugés critiques par rapport à des délais standards ,
  - Des kiosques de service et d'assistance
  - Des casiers connectés pour la livraison de matériel
  - Une conciergerie de salle de réunion
- De participer avec d'autres services quand cela est nécessaire à des plans d'action d'amélioration continue
- De participer aux tests et recettes suite aux évolutions EasyVista, et ISICOM le concernant
- De proposer et mettre en place des outils d'aide à l'autonomie des utilisateurs (Self Help) : Tutos vidéo en particulier
- Enfin de communiquer auprès des utilisateurs sur le travail et les résultats du CDS : priorisation des interventions, tenue des SLA, part des efforts consacrés au maintien en condition opérationnelle des équipements (mise à niveau, patchs, opérations visant à améliorer le sécurité)

B. Co-Construction et Application des processus ITIL de la DSIUN

La DSIUN a adopté une démarche ITIL. La formalisation des processus nécessite un travail permanent d'amélioration. Le CD 13 doit en particulier s'améliorer sur le processus de gestion des actifs et des problèmes.

Le prestataire est donc tenu de rentrer dans le cycle d'amélioration continue de la DSIUN afin de participer, sur son périmètre, aux actions qu'il préconisera pour l'industrialisation et l'amélioration des processus et activités lui incombant.

C. Améliorer la productivité du CdS

- Mettre en place une démarche et des actions d'industrialisation des actions du Centre de Service
- Améliorer la Productivité Financière

3.5.8.3 RESPONSABILITES DU CD13

- Exprimer ses opportunités d'évolution induites par les besoins métiers ou les besoins de qualité de service
- Définir ses axes de progrès

3.5.8.4 ELEMENTS PERMETTANT D'APPRECIER L'AMELIORATION CONTINUE

- La croissance, maintien (fréquence des audits des bases) et qualité (normes nommage, stockages, Template) des bases « de connaissance » décrites plus haut
- La croissance des actions prises par le CDS en niveau 1 (pourcentage de résolus sans escalade vers les groupes de résolution)
- La réduction de la variabilité des délais de résolution
- La réduction des demandes de conseil des utilisateurs sur les systèmes non récents
- L'amélioration du temps de réalisation moyen d'une action
- La réduction des coûts à périmètre égal
- Amélioration du taux de participation aux notations dans ITSM et augmentation de la note
- Participation à l'amélioration de la satisfaction utilisateur et de la maturité de la DSIUN
- Nombre d'actions d'amélioration identifiées par le Titulaire (process, ITSM ou autre) / Nb d'actions identifiées par le CD13
- % d'actions acceptées
- % d'actions d'amélioration réalisées dans les délais

3.5.8.5 LIVRABLES

Plan de progrès dans toutes ses composantes telles qu'évoquées ci-avant

La mise en place de plans de progrès est traitée suivant la méthodologie de conduite de projet à savoir :

- Évaluation des opportunités d'amélioration
- Définition des objectifs à atteindre
- Définition des indicateurs liés à ces objectifs
- Proposition du plan d'actions
- Mise en œuvre
- Suivi de l'avancement et des indicateurs en Comité de pilotage
- Approbation des résultats
- Dossiers de pré-études services et solutions

3.5.9 SUIVI FINANCIER

3.5.9.1 OBJET

Il s'agit de mettre en place un suivi d'indicateurs financiers de manière à piloter et maitriser les coûts du marché. Le Titulaire tiendra à jour ces indicateurs dans un tableau de bord à destination du Comité de Suivi (COSUI), du Comité de Pilotage (COPIL) mais aussi à destination du Comité Stratégique annuel (COSTRA).

Le CD 13 souhaite que le Titulaire lui fasse bénéficier de ses gains de productivité sur le périmètre forfaitaire du marché afin de diminuer les coûts de fonctionnement lié au Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) afin de pouvoir les réinvestir dans des améliorations de service ou de l'innovation.

3.5.9.2 INDICATEURS FINANCIERS

Le Titulaire s'engage à produire les indicateurs financiers suivants :

- En COSUI
  - Nombre et montant des devis en attente de validation du CD13
  - Nombre et montant des factures pour le mois à venir

- Montant des pénalités en cours

- En COPIL
  - Nombre et montant des commandes reçues mensuellement pour les achats récurrents
  - Nombre et montant des factures émises mensuellement pour les achats récurrents
  - Nombre et montant des commandes reçues mensuellement pour les achats par projet
  - Nombre et montant des factures émises mensuellement pour les achats par projet
  - Bilan comptable trimestriel et suivi financier sur 12 mois glissants en budget de fonctionnement et d'investissement
  - Atterrissage financier prévisionnel
  - Pénalités appliquées

- En COSTRA
  - Nombre et montant des commandes reçues trimestriellement pour les achats récurrents
  - Nombre et montant des factures émises trimestriellement pour les achats récurrents
  - Nombre et montant des commandes reçues trimestriellement pour les achats par projet
  - Nombre et montant des factures émises trimestriellement pour les achats par projet
  - Bilan comptable annuel et suivi financier sur 12 mois en budget de fonctionnement et d'investissement
  - Atterrissage financier prévisionnel annuel et évolution par rapport aux exercices précédents
  - Pénalités appliquées sur l'année et évolution par rapport aux exercices précédents

3.5.9.3 MAITRISE DES COUTS

Les gains de productivité s'appuient sur les objectifs de l'amélioration continue, à travers un plan de progrès entraînant de facto une industrialisation des processus d'exploitation et donc une réduction des coûts qui y sont associés.

Le CD13 souhaite que le Titulaire utilise les méthodes ABC (Activity Based Costing) pour répartir les coûts non pas uniquement selon l'organisation des ressources, mais selon les activités réalisées. Ceci afin de chiffrer les efforts consentis par rapport au service rendu et mieux répartir ces efforts.

Les initiatives d'amélioration continue peuvent permettre de réduire les coûts. Les déplacements peuvent ainsi être réduits grâce aux actions déjà engagées et à venir :

- En passant la durée de vie des imprimantes de 6 à 5 ans, la dernière année étant la plus susceptible de connaître des pannes.
- En déployant la softphonie.
- En utilisant des casiers connectés pour les livraisons.
- En proposant des points de rencontre sans que les techniciens du CDS doivent se déplacer au bureau

Il sera ainsi réclamé au Titulaire des gains de productivité de 2% minimum d'année en année, **sur base de prix revalorisés par l'indice Syntec** d'après le CCAP :

- Prix initial première année : P1
- Seconde année : P2 = P1 révisé Syntec* (1- Taux de remise année 2)
- Troisième année : P3 = P2 révisé Syntec* (1- Taux de remise année 3)
- Quatrième année : P4 = P3 révisé Syntec* (1- Taux de remise année 4)

Seules sont concernées les prestations récurrentes dans lesquels des gains (liés à l'amélioration continue et à la massification d'activité) sont possible, dont voici la liste :

OPE-EXP-CC	Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'exploitation du centre de contacts
OPE-EXP	Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle d'exploitation hors évolution du poste de travail
OPE-EVOL-PDT	Prestation Forfaitaire récurrente d'évolution du poste de travail
OPE-CONSO-SPRINTEE	Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle de Gestion des consommables Sprintee
UO-OPE-100-PC	Prestation mensuelle de prise en charge de 100 micro-ordinateurs supplémentaires
UO-OPE-100-TEL	Prestation mensuelle de prise en charge de 100 téléphones mobiles supplémentaires
UO-OPE-100-SMART	Prestation mensuelle de prise en charge de 100 smartphones supplémentaires
UO-COMP-50-TERM	Remplacement de 50 Terminaux
UO-AUDIT-SPRINTEE-3	Audit Sprintee (par tranche de 3)
UO-QUALIF-ACC-6	Qualification d'accessoires (par tranche de 6)
UO-QUALIF-MAT-3	Qualification de matériels (par tranche de 3)
UO-INTEG-MAT-3	Intégration de matériels dans le SI (par tranche de 3)
UO-TUTO-SIMP-3	Création de Tuto simple (par tranche de 3)
UO-TUTO-ELAB-2	Création de Tuto ellaboré (par tranche de 2)
UO-VIDEO-MOTION-4	Création de Vidéo Motion Design (par tranche de 4)
UO-CRE-WEBINAIRE-1	Création d'un Webinaire (unitaire – tranche de 1)
UO-ANIM-WEBINAIRE-4	Animation d'un Webinaire (tranche de 4)

Ce taux de 2% de gain est un minimum sous réserve d'un taux plus avantageux proposé par le Titulaire sur le bordereau de prix du marché au moment du dépôt de son offre.

3.6 PRESTATIONS D'EXPLOITATION

3.6.1 INTRODUCTION

Le Titulaire devra assurer la fonction de Centre de services et donc être le point de contact unique entre la DSIUN et les utilisateurs. Il est donc amené à :

- Recueillir et traiter durant les plages d'ouverture du service l'ensemble des incidents, des demandes de services, des conseils, des remarques, des plaintes, des demandes d'évolution ou de nouveaux services des utilisateurs du CD13.
- Assurer la communication sortante vers les utilisateurs : état d'avancement des demandes et résolution d'incidents, heure de restauration d'un service déficient, arrêts de service planifiés ou toute information sur des événements (prévus ou non) qui impacte ou impactera les activités et l'indisponibilité des services proposés aux utilisateurs.
- Gérer le stock de matériel et de licences de l'approvisionnement à la livraison jusqu'à la mise en rebut
- S'appuyer sur les processus et/ou procédures en place et garantir de bout en bout le suivi du cycle de vie des dossiers et leur résolution.

Le Titulaire aura décrit dans la partie gouvernance son organisation concernant les différents gestionnaires de processus (appelés « Manager » dans le texte). Il décrit dans cette partie la façon dont il pense organiser ses équipes et comment il a estimé leurs dimensionnements.

Le CD13 fournit l'outil ITSM et en assure la maintenance. Il fournit au Titulaire le catalogue de service et les engagements (SLA) négociés avec les directions métiers. Le CD13 paramètre l'outil d'ITSM avec les engagements de service et les statuts VIP/VVIP des utilisateurs.

3.6.2 CENTRE DE CONTACTS

Cette prestation doit être exécutée dans les locaux du CD13. Dans le cas où le projet d'externalisation de la hotline est mis en œuvre, un marché subséquent pourra déroger aux dispositions du présent article. Un prix spécifique sera défini dans le cadre du marché subséquent.

3.6.2.1 OBJET

Recueillir, à travers un guichet unique et durant les plages d'ouverture du service (8h- 18h sauf samedi, dimanche et jours fériés), l'ensemble des incidents, des demandes de services prévues au catalogue, de conseils, des remarques, des plaintes, des besoins d'évolution ou de nouveaux services des utilisateurs du CD13.

Le centre de contacts reçoit des sollicitations sur le périmètre IT, des services généraux et également de ceux liés à l'exploitation des bâtiments du CD13.

A ce jour, il existe 4 points d'entrées acceptés au CD13 :

- Les appels téléphoniques des utilisateurs, travaillant sur site ou en télétravail. Le centre d'appels permet d'aiguiller les utilisateurs via un serveur vocal interactif.
- Les courriers électroniques
- Les dossiers ouverts via le portail EasyVista
- L'interaction avec le(s) kiosque(s)

Le Titulaire précisera s'il envisage d'utiliser un canal de tchat (possible au travers de Teams) et si oui pour quels types d'incidents ou de demandes.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.6.2.2 CENTRE DE CONTACTS IT

A. Principales responsabilités CD13

- Fournir et maintenir l'outil de prise d'appels (ISI-COM)
- Maintenir dans l'outil les numéros de téléphone associés aux Utilisateurs ainsi que leur niveau de priorité (Standard, VIP)
- Définir le cadre d'interaction avec les utilisateurs
- Donner au Titulaire des éléments de contexte permettant de mieux appréhender les appels
- Construire, implémenter dans l'outil ITSM et communiquer les workflows nécessaires à la prise en charge des demandes.
- Définir le contenu et les modalités de communication standard.
- Fournir les arbres de résolution et les workflows.

B. Principales responsabilités du Titulaire

- Enregistrer la demande dans l'outil ITSM et rattacher les incidents à des problèmes ou des changements
- Résoudre un maximum d'incidents grâce notamment à la base de connaissances
- Transférer les dossiers nécessitant une escalade
- Informer les utilisateurs de l'avancement de leur dossier
- Paramétrer l'outil de prise d'appels (message de dissuasion, gestion des compétences)
- Détecter les incidents majeurs (impact fort, multiplicité d'incidents identiques)
- Saisir les demandes de service issues des RSI/RA qui n'ont pas l'obligation de passer par le portail
- Traiter les demandes de conseils sur l'utilisation du SI

C. Contraintes et Exigences

- Chaque demande des RSI/RA doit être correctement qualifiée pour traitement optimisé (workflows idoines)
- Tout appel VIP manqué devra être rappelé dans la journée
- En cas de demande nécessitant des précisions, le CDS doit contacter en priorité l'utilisateur par téléphone. Dans le cas de non-réponse, une demande par mail lui sera adressée et son dossier mis en état suspensif figeant le SLA.

D. Niveau de service

Les niveaux de services sont mesurés via la plateforme ISICOM (description de l'outil dans le chapitre 2.1.5.1D ; détail des volumes en annexe 3). Le Titulaire a la responsabilité de produire ces statistiques quotidiennement.

Les niveaux de service attendus sont les suivants

- Le Taux de décroché
  - Utilisateur standard >= 92% (hors abandons courts et dissuasion sur incidents majeurs)
  - VIP/VVIP >= 98% (hors abandons courts et dissuasion sur incidents majeurs)
- Traitement des mails, à partir de l'heure de réception des mails
  - Utilisateur standard <=4h
  - VIP/VVIP <=1h
- Temps d'enregistrement, de qualification et de bascule sur autre groupe de résolution, à partir de la prise en compte de l'appel
  - <=15 minutes
- Taux de préqualification conforme au niveau du champ d'application :
  - >=98%
- Taux d'incidents résolus au Niveau 1 (Centre de contacts et proximité)
  - >=80%

Les SLA taux de décroché, temps d'enregistrement, taux de préqualification et taux d'incidents résolus Niveau 1 sont tenus actuellement.

3.6.2.3 CENTRE DE CONTACTS BATIMENT ET SERVICES GENERAUX

A. Principales responsabilités CD13

- Construire, implémenter dans l'outil ITSM et communiquer les workflows nécessaires à la prise en charge des demandes.
- Définir le contenu et les modalités de communication standard.
- Fournir les arbres de résolution et les workflows d'initiation de la demande.
- Fournir le catalogue de service et le détail des activités des groupes en fonction des équipements

B. Principales responsabilités du Titulaire

Pour la maintenance des bâtiments, le Titulaire devra :

- Recevoir et transformer l'appel en dossier enregistré dans la base de gestion.
- Communiquer les informations aux utilisateurs
- Pré-qualifier l'appel (ex : incident ou demande) en affectant le champ d'application concerné lors de l'enregistrement.

Pour les autres sujets, le Titulaire devra :

- Aider l'utilisateur à utiliser Atlas pour saisir sa demande dans le catalogue Métier
- Donner des éléments de réponses sur la base des informations notées dans le dossier

Au regard de celle du Help Desk IT, la fonction de Help Desk Bâtiment et Service Généraux a des responsabilités allégées puisque le Titulaire ne sera responsable que de l'enregistrement du dossier pour la partie bâtiment seulement, de la qualification et de l'escalade des relances utilisateurs vers les groupes de résolution.

Il ne sera pas responsable de bout en bout des dossiers, de la tenue des SLA, ni de la communication proactive envers les utilisateurs et n'aura pas de fonction de groupe de résolution niveau1.

C. Livrables

- Rapport mensuel sur les activités du centre de service, sortir les statistiques, par direction portant sur :
  - Nombre d'appels, abandons
  - Nombre de dossier créés par type (incident, demande de service)
  - Nombre de dossiers clôturés

  A ce jour, une dizaine de directions sont impactées et reçoivent leurs statistiques

- Réalisation d'un Copil bimestriel à destination des différentes directions parties prenantes dans la maintenance des bâtiments

D. Niveau de service

Les niveaux de services sont mesurés via la plateforme ISICOM (description de l'outil dans le chapitre 1.5.2.8, détail des volumes en annexe 3). Les mails sont distribués et poussés directement aux opérateurs avec analyse de mots clés. Le Titulaire a la responsabilité de produire ces statistiques quotidiennement.
Les niveaux de services sont identiques à ceux du centre de contacts IT, excepté pour les mails tagués urgent via des mots clés.

- Urgent <= 30 minutes

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.6.2.4 KIOSQUE

Le titulaire devra tenir le kiosque situé au RDC du HD13 et proposer les services suivants sur la plage horaire 8h – 16h :

- Traitement d'incident sur :
  - des appareils de mobilité ramenés par l'utilisateur
  - des accessoires ramenés par un utilisateur
- Des demandes de Conseils
- Point de récupération de matériel sur demandes
- Prêt de matériel (Souris, vidéoprojecteur, …)

Occasionnellement le kiosque pourra servir de showroom pour présenter un nouveau matériel.

Le prestataire pourra proposer dans son mémoire technique la mise en œuvre d'autres kiosques (fixes ou mobiles) avec leur mode d'organisation.

Il est à noter que les stocks matériels se trouvent au sous-sol du HD13.

3.6.3 GESTION DES INCIDENTS

Cette prestation est assurée dans le forfait d'exploitation OPE-EXP prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1E)

3.6.3.1 OBJET

Basé sur le processus décliné et applicable à la DSIUN, la gestion des incidents a pour objectif de :

- Rétablir le fonctionnement normal du service le plus rapidement possible
- Minimiser l'impact des incidents sur les utilisateurs et les métiers en restaurant le service le plus rapidement possible
  - En résolvant l'incident de manière définitive et pérenne (service normal)
  - En mettant en œuvre une solution de contournement (service pouvant être dégradé)
- Assurer que la majorité des incidents soient résolus par le Centre de services
- Tracer et détailler tous les incidents permettant une analyse ultérieure
- Prévenir des impacts d'incidents
- Tenir les utilisateurs informés des incidents les impactant.

3.6.3.2 PRINCIPALES RESPONSABILITES CD13

Le CD13 fournit :

- le logigramme générique du traitement des incidents, intégré dans EasyVista
- Le processus
- Les procédures applicables (détaillées dans la base documentaire INTRAQUAL) dont :
  - Le traitement spécifique des incidents de sécurité, en collaboration avec le RSSI et sa cellule
  - La mesure des priorités et les engagements associés
  - Les engagements d'intervention, de communication et de rétablissement définis en fonction de l'urgence et de l'impact de l'incident
  - Les règles d'escalade

Le CD13 est également chargé de :

- Mettre à disposition les outils opérationnels de gestion du parc (EasyVista)
- Mettre en place une organisation permettant d'assurer une bonne transmission des connaissances et des évolutions à venir entre le Titulaire et les services de la DSIUN.
- Garantir la mise à disposition des outils de la GED Sharepoint et valider les propositions d'évolution de la structure des bases de connaissances émises par le Titulaire.

Concernant la téléphonie mobile, le titulaire devra traiter les incidents liés à l'infrastructure mobile du titulaire du marché mobile :

- Ouverture des tickets auprès des opérateurs.
- Suivi des actions et de leur résolution.
- Escalade auprès du gestionnaire du marché.

Concernant les Radiocommunications, le titulaire devra traiter les incidents liés à l'infrastructure (Les bases, relais et mobile) :

- Ouverture d'un appel auprès du prestataire (société TESSA) en indiquant l localisation, N° d'inventaire.
- Suivi des actions et de leur résolution.
- Escalade auprès du gestionnaire du marché

La volumétrie des appels est de l'ordre de 1 par trimestre.

3.6.3.3 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

A. Généralités

Le Centre de Services a un rôle **prépondérant** dans la gestion des incidents. Il assure le rôle d'Incident Manager et ainsi centralise et consolide l'ensemble des informations du processus Incident.

- Le CDS est responsable du suivi des incidents de bout en bout.
- Le CDS enregistre les dossiers des utilisateurs dans l'outil EasyVista de la DSIUN, en établissant :
  - le sujet de l'incident
  - La catégorie matérielle, de l'application ou de l'actif concerné
  - La priorité, en fonction de la grille d'impact et d'urgence
  - Les liens parents-enfants entre problèmes, incidents techniques, incidents utilisateurs, etc.
- En fonction du worklow EasyVista défini par le sujet et la catégorie, le dossier sera :
  - Traité et résolu en ligne par la hotline
  - Traité par un groupe de résolution N2 : du CdS ou du Backoffice (SPSN / SDSN et STN). Voir Gestion opérationnelle (cf chapitre 3.6.7)
- Le CDS enregistre les connaissances et l'historique des traitements d'incidents pour :
  - Que les autres groupes de résolution aient la parfaite connaissance de tous les tests effectués en amont de l'escalade (évites de reposer les mêmes questions aux utilisateurs).
  - Alimenter les bases de connaissances (cf chapitre 2.1.5.1H)(rubriques « erreurs connues » ou « aide au diagnostic », etc.)
  - Alimenter la base de gestion des incidents majeurs (consignation, compte rendu, bilan, plan d'actions …)

B. Cas Particulier du BYOD

Certains utilisateurs peuvent se connecter en BYOD au SI du CD13 depuis un ordinateur ou depuis un smartphone personnel. Le traitement des incidents se limite dans ce cas à :

- Vérifier que l'utilisateur dispose des droits
- Demander à l'utilisateur s'il dispose bien des pré-requis
- Au traitement des incidents sur un composant du SI du CD13

Aucune intervention technique sur le PC ou le smartphone personnel n'est demandée.

C. Cas Particulier du télétravail

Pour les utilisateurs disposant d'un ordinateur CD13, si l'incident empêche le VPN de fonctionner et nécessite une prise de main sur le poste, l'incident est suspendu avec une prise de RDV sur un site CD13.

Tous les appels liés à des problèmes de réseau/performance de l'environnement personnel (Wifi, débit Box Internet, etc) ne sont pas pris en charge.

D. Traitement des incidents majeurs

Lorsqu'un incident a des impacts ou une urgence de traitement dépassant un certain niveau, il est enregistré « majeur ». La soumission des incidents majeurs est faite soit par l'incident manager, soit par les groupes de traitement, principalement de SPSN.
Les incidents de type P1 seront systématiquement enregistrés en majeurs, y compris si l'incident est déjà résolu au moment de sa soumission (en régularisation), et certains de type P2 pourront l'être aussi, en fonction de leur complexité, par exemple la non-compréhension de la cause racine, et de la coordination des groupes de traitements impliqués.
Cet enregistrement implique que le Titulaire prenne en compte des contraintes et un rapport spécifique, afin de dresser un rapport immédiat, et un bilan et des actions d'amélioration pour éviter que l'incident ne se reproduise (Plan de communication et/ou de résolution spécifique, Rapport d'incident majeur, bilan d'incident majeur, avec propositions d'actions d'améliorations).

E. Traitement des incidents de sécurité

Il consiste d'abord en la vérification et la prise en compte des prérequis de mise en œuvre donnés par la Gestion Technique, et la mise à jour du poste si nécessaire.

En cas d'attaque virale, les responsabilités et actions du CDS sont les suivantes :

- Détecter l'infection via End point ou via les remontées et ouvertures d'incidents utilisateur
- Alerter d'une infection virale (task force identifiée par la procédure)
- Créer et faire classifier l'incident (majeur ou non)
- Isoler les postes potentiellement infectés

Une fois la cause et la solution trouvée au Niveau 1 ou au Niveau 2,

- Nettoyer les postes infectés
- Rebrancher les postes nettoyés

En cas de vol/perte de terminaux (PC, Smartphone, tablette, etc), le CDS a les responsabilités de :

- Suspendre les accès (Réseau, suspension de la ligne, ..)
- En cas de certitude, tentative d'effacement à distance (si les moyens le permettent) via Intune.

F. Rôle d'Incident Manager

Le Titulaire devra assurer le rôle **d'Incident Manager**, en relation avec le pilote de processus

- L'incident Manager soumet les incidents majeurs, détecté par le CDS d'après des volumes ou des natures d'appels répétitives, au groupe de gestion des incidents :
  - Il collecte les éléments de l'incident (qualification du sujet et de la catégorie, mesure de l'impact, de l'urgence, volume d'appel, etc.) de manière à les présenter dans la soumission
  - Il assiste aux réunions de gestion des incidents majeurs et produit les comptes rendus.
  - Il réalise des bilans, soit dédiés, soit trimestriels, et élabore les présentations de supports, rassemblant les éléments des incidents et les axes d'amélioration

- Il veille au respect des délais de traitement de l'ensemble des dossiers d'incidents (que cela concerne les incidents utilisateurs aussi bien que les incidents techniques ouverts par la DSIUN) par :
  - La production des indicateurs de pilotage et de livrables à destination de la DSIUN et du pilote du processus.
    - Suivi des statistiques journalières
    - Analyse des motifs d'appels récurrents et des causes réelles identifiées
    - Consolidation hebdomadaire pour diffusion lettre hebdomadaire
    - Consolidation mensuelle pour les COPIL Incidents
  - La surveillance des dossiers dans les en cours et ayant dépassés les délais de traitements indiqués dans EasyVista
  - En s'appuyant sur le système de relance automatique d'EasyVista
  - En réalisant des relances manuelles en cas de traitements spécifiques sur incident majeur

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Il organise et anime la réunion hebdomadaire de suivi de dossiers d'incidents (Ticket Review)
  - Revue Hebdomadaire des Tableaux de bord des incidents (backlogs, incidents récurrents, contrôle du bon fonctionnement des processus)
  - Rédaction des comptes rendus

3.6.3.4 NIVEAU DE SERVICE

A. Priorisation des incidents

IMPACT * / URGENCE	1 Coupure totale de service	2 Coupure partielle de service Incident bureautique utilisateur	3 Dégradation mineure de service
U1 Services du Cercle 0 et 1 Sites distants WAN sensibles (x53) Utilisateurs VVIP / VIP	P1 SLA IZV 4h (8-18)**	P2 SLA IZV 4 h (8-18)**	P3 SLA IZV 10h (8-18)**
U2 Utilisateurs standards Sites standards Services standards (ni 0, ni 1)	P2 SLA IZV 4h (8-18)**	P3 SLA IZV 10h (8-18)**	P4 SLA IZV 30h (8-18)***

*** Mesure du niveau d'impact :**
Ces niveaux concernent les incidents d'ordre technique.
La mesure du niveau d'impact pour les incidents d'ordre sécuritaire fait l'objet d'une procédure dédiée (INCIDENT-P-002-Procédure sécurité)

1- Coupure de service ET Impact potentiel > 200 utilisateurs ou usagers externes OU Nb d'appels CdS >30 utilisateurs/h
2- Coupure de service < 200 utilisateurs. Dégradation, lenteurs ou microcoupures récurrentes.
Risque inacceptable de panne majeure (fonctionnement en mode secouru ou contourné, vulnérabilité critique, infection virale)
3- Fonctionnement dégradé d'un service, lenteurs. Conditions acceptables de travail (mesures acceptables à évaluer par les RA ou RE).
Risque acceptable en cas de panne d'un équipement ou d'un matériel redondé

***** Le P4 sera utilisé de manière exceptionnelle, uniquement avec l'accord de l'utilisateur, et en cas de surcharge temporaire des équipes d'intervention signalée et validée par les responsables CD13**

Les urgences 1 s'appliquent dans 3 types de cas :

- Utilisateurs VIP ou VVIP
- L'application signalée en panne est une application critique (faisant parti du cercle 0 ou 1)
- Le réseau d'un de nos 53 site sensibles (à noter que ces sites disposent d'une double liaison WAN)

L'impact 1 ne s'applique que si l'élément impacté est indisponible tel :

- PC d'un VIP HS
- Application du cercle 0 ou 1 indisponible à 100%
- Un site sensible sans réseau

B. Délais d'escalade et de communication relatifs aux priorités

Ces procédures pourront faire l'objet d'améliorations continues dans 'objectif d'améliorer la performance

Priorité	Délai d'inter-vention	SLA	Délai d'information d'état	Délais d'Escalades et de communication
P1	Immédiat	4 heures	1 heure	Immédiat pour soumettre un incident majeur au groupe DSIUN-INCIDENT 30 minutes pour diffusion de communication utilisateurs 2 heures pour escalade hiérarchique N2 4 heures pour escalade hiérarchique N3 10 heures (J+1) pour escalade hiérarchique N4

P2	30 min.	4 heures	2 heures	Immédiat pour soumettre un incident majeur au groupe DSIUN-INCIDENT Suite à l'information (donc 2 heures), si pas d'avancement : escalade fonctionnelle suivant logigramme de traitement incident (via WF EasyVista). 4 heures pour escalade hiérarchique N1 6 heures pour escalade hiérarchique N2 10 heures (J+1) pour escalade hiérarchique N3 Escalade N4 exceptionnelle Relance automatique par EZV tous les matins sur les tickets pour lesquels aucune action n'a été prise
P3/P4	N/A	10 heures et 30 heures	N/A	Relance automatique par EZV tous les matins sur les tickets pour lesquels aucune action n'a été prise J+5 : en revue hebdomadaire des backlogs d'incidents

3.6.4 GESTION DES DEMANDES DE SERVICES

Cette prestation est assurée dans le forfait d'exploitation OPE-EXP prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1E)

La gestion des demandes de service repose sur deux processus articulés l'un à l'autre.

- L'exécution des requêtes
- La gestion de la demande

3.6.4.1 EXECUTION DES REQUETES

A. Objet

Les requêtes utilisateurs sont réalisées sur une APPS EasyVista baptisée ATLAS.

Ce portail utilisateur propose un catalogue exhaustif, formel. Les services sont décrits avec des questionnaires adaptés.

L'ensemble des services du catalogue des requêtes dispose d'une fiche d'identité, d'un workflow automatique codé sous l'ITSM et de questionnaires intégrés permettant d'avoir dans le dossier l'ensemble des informations nécessaires à son traitement.

Le CD13 fournit et implémente le catalogue de requêtes. Celui-ci demeure une donnée dynamique qui pourra évoluer durant la phase d'exécution du marché.

Les responsables applicatifs ou les responsables des SI de la DSIUN ont la possibilité, par exception, de poser des requêtes par mail. Le volume est limité à une centaine par mois.

Les objectifs du processus sont de :

- Fournir de l'information aux utilisateurs sur les services disponibles et la procédure pour les obtenir
- Approvisionner et fournir les éléments demandés faisant partie du catalogue d'exécution des requêtes ou connus comme étant des composants des services standards
- Répondre aux demandes d'informations générales, aux plaintes et aux commentaires
- Prendre en compte toutes les demandes de service déclarées par les utilisateurs
- Déceler, requalifier au besoin et analyser les demandes de services hors catalogues pour être évaluées et traitées par le processus de gestion de la demande.
- Répondre à un besoin utilisateur et à une requête utilisateur dans un délai défini au SLA convenu
- Maintenir la satisfaction des directions métiers et des utilisateurs

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

B. Principales responsabilités CD13

- Fournir le catalogue des requêtes, voir annexe 10
- Fournir les fiches services
- Définir les niveaux de service
- Fournir les SLA et les OLA identifiés
- Fournir en plus du référentiel EasyVista un catalogue orienté usage des matériels et des consommables
- Mettre en place et enrichir les workflows des demandes de service dans l'outil Easy Vista
- Faire évoluer le catalogue et analyser les changements proposés ou remontés par le Titulaire
- Mettre en place une organisation permettant d'assurer une bonne transmission des connaissances et des évolutions à venir entre le Titulaire et les services de la DSIUN
- Garantir la mise à disposition des outils de gestion de base de connaissance et valider les propositions d'évolution de sa structure émise par le Titulaire
- Fournir les règles d'escalade afférentes aux différents types de dossiers définis par la DSIUN

C. Principales responsabilités du Titulaire

- Analyser, valider la qualification, faire compléter au besoin et opérer le cycle de vie de l'ensemble des demandes des utilisateurs du système d'information du CD13
- Veiller à la bonne exécution des requêtes utilisateurs dans le respect des délais définis par le CD13
- Fournir les tableaux de service et justifier les niveaux de service et les indicateurs de performances et d'efficacité
- Réaliser, dans le respect des OLA, les activités dédiées au groupe de résolution
- Assurer la coordination de l'ensemble des groupes de résolution pour le traitement de la demande
- Prioriser la demande :
  - A ce jour il n'existe pas de hiérarchie dans les services. La priorisation se fait sur la notion de public VIP et VVIP identifiés sous EasyVista. Leur volumétrie est décrite dans le chapitre 2.1.1 ; les volumes des requêtes VIP/VVIP sont disponibles en annexe 5.
  - Un utilisateur peut néanmoins qualifier sa demande d'urgente, cela restera à apprécier lors de l'analyse du dossier.
  - Le caractère bloquant de la non-exécution de la requête dans un délai particulier doit être établi, la survenue d'un évènement particulier lié à la vie du CD13 peut par exemple le justifier.
  - Le CD13 fournira les consignes permettant d'opérer cette priorisation et d'exploiter cette notion d'urgence dont la définition reste un élément dynamique.
  - Cette notion d'urgence ne remet pas en cause le SLA initial de la demande, même priorisée, et donc ne pénalise pas les indicateurs de résultat basés sur les SLA/OLA.
- Gérer le cycle de vie des dossiers et leurs statuts incluant les états suspensifs pour recueil d'information ou prise de rendez-vous jusqu'à la clôture et la validation utilisateur
- Assurer la coordination, le suivi, les relances, les escalades éventuelles des équipes intervenantes sur les dossiers, depuis leur création jusqu'à leur clôture en s'assurant du respect des OLA définis et SLA définis
- Les relances vers les groupes EasyVista ayant une action encours sont automatisés sous l'ITSM sur la base des SLA.
- Les OLA ne sont pas encore modélisés sous EasyVista. Cette évolution est prévue sur l'année 2022 et cela permettra d'affiner les relances automatiques.
- Informer l'utilisateur de l'avancée de sa demande en réponse à une sollicitation de sa part ou dans le cas de l'apparition d'un blocage (EasyVista permet de signifier un blocage via le statut d'une action en précisant un motif et une date de déblocage théorique. Les cas typiques de blocage correspondent à des attentes d'approvisionnement ou des passations de marché).
- Analyser la satisfaction utilisateur
  - Easy Vista permet de la recueillir via les notes et les commentaires des utilisateurs laissés au travers de l'enquête déclenchée systématiquement lors de la validation. Ces éléments

doivent être analysés, les utilisateurs les plus insatisfaits rappelés, et les motifs et les causes discutés entre Titulaire et pilote CD13 dans un but d'amélioration.
    - Le Titulaire doit par sa communication favoriser l'augmentation de la participation aux enquêtes de satisfaction.
- Participer à l'évolution du cycle de vie du catalogue de service.
    - Les besoins d'évolutions identifiés par le CDS tels qu'ajout, modification ou suppression de service, devront être remontés vers le gestionnaire de catalogue de la DSIUN.
- Assurer le rôle de Service Manager, en relation avec le responsable désigné :
    - Veiller à la bonne exécution des requêtes utilisateurs dans le respect des délais.
    - Analyser quotidiennement les résultats et le backlog : Qualité de saisie des dossiers et des mises à jour - Respect du catalogue de service - Respect des OLA & SLA
    - Effectuer les relances auprès des groupes de résolution identifiés et escalader vers les responsables de groupe.
    - Identifier les points de blocages qu'il soumettra au gestionnaire de processus du CD13 de façon hebdomadaire ou sur déclenchement de task force si la situation met en péril le respect de l'engagement contractuel. (backlog trop haut ou délai de traitement non respecté)
    - Il sera garant de la satisfaction utilisateur et devra à ce titre contrôler la moyenne des notes recueillis via EasyVista, contacter les utilisateurs les plus insatisfaits et analyser leurs motifs au titre du contrôle interne et de l'amélioration continue.
    - Fournir les éléments constituants de la météo journalière (volumes et interprétation)
    - Organiser les réunions de suivi hebdomadaire (activité – indicateurs –backlog - points durs-météo utilisateur…)
    - Organiser des COPIL trimestriels (équivalent aux éléments hebdo pour le trimestre + évolution du catalogue des requêtes, consommation des services, temps moyen de traitements, axes d'amélioration, éléments contextuels à communiquer aux groupes de backoffice ou à la DSIUN)
    - Rédiger les comptes rendus de réunion
    - Fournir les tableaux de bord et les éléments d'amélioration continue

D. Niveau de service

Le Titulaire est responsable de bout en bout

- Respect des SLA et OLA

A ce jour, 4 délais de SLA sont définis en fonction des entrées du catalogue.

A cela s'ajoute la priorisation si possible des populations identifiées VIP (standard, vip, vvip sont implémentés dans Easy Vista).

L'identification des OLA par le CD13 permettra d'assurer les relances et escalades et donc d'assurer le suivi de bout en bout des demandes dans le respect des SLA.

Il en va de même concernant les actions qui incombent aux groupes de résolution du Titulaire.

En cas d'évolution ou de mise en place de nouvelles actions, les OLA seront définis conjointement entre le CD13 et le Titulaire.

- Maintien du backlog

Outre le respect des SLA, le Titulaire doit s'assurer que le backlog n'excède pas un volume qui soit absorbable.

Aujourd'hui 2 critères permettent de déclencher une alerte :

- Le nombre de dossiers ouverts à la fin d'une semaine.
- L'âge moyen des dossiers du backlog

Le seuil sera défini conjointement dans la convention de service.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.6.4.2 GESTION DE LA DEMANDE

Cette prestation est assurée dans le forfait d'évolution du poste de travail OPE-EVOL-PDT prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1F)

A. Objet

La gestion de la demande correspond à la gestion des demandes hors catalogue.

Les requêtes non unitaires sont comprises dans cette catégorie.

Une partie de ces demandes arrivent via le portail Atlas, une autre par des remontées directement vers le pilote CD13.

Elles sont donc captées en partie par le processus de l'exécution des requêtes et requalifiées en demande hors catalogue pour être opérées via le processus de gestion de la demande.

Le processus de gestion de la demande étant récent, la volumétrie en annexe 5 n'est pas représentative de la réalité.

Les demandes hors catalogue occupent aujourd'hui 2 ressources dédiées.

Le périmètre de ces demandes reste celui du CDS (Postes de travail- imprimantes- périphériques – câblage raccordement réseau- téléphonie – mobilité – installation – distribution des logiciels …). L'équipe peut être amenée à intervenir sur tous les sites du CD13.

Les demandes hors catalogue comprennent

- Des demandes groupées de requêtes (par exemple de type déploiement de postes de travail) qui nécessitent une analyse et une coordination
- Des demandes packagées de requêtes pour un évènement qui nécessitent une coordination (par exemple installation d'un showroom)
- Des demandes n'étant pas au catalogue des requêtes de la DSIUN nécessitant une expertise et une étude d'opportunité.

  Après enregistrement et soumission, l'étude d'opportunité est réalisée par le CD13 en appui sur les services de backoffice (GT du présent marché notamment).

  A l'issue de la validation (qui pourra s'appuyer sur la gestion des changements) le Titulaire devra dérouler la phase de construction et de déploiement du service. Service qui deviendra standard et pourra selon certains critères (utilité, cout etc.) être ajouté au catalogue d'exécution des requêtes.
- Des demandes de matériels spécifiques (pour répondre aux besoins liés RQTH notamment) nécessitant une analyse particulière du besoin métier et du marché
- Des demandes d'assistance à l'utilisateur pour utiliser un matériel ou un logiciel spécifique « hors catalogue » (par exemple de l'accompagnement dans l'usage d'un matériel RQTH fraichement déployé via le présent processus)

B. Principales responsabilités CD13

- Valider les demandes hors catalogue
- Si nécessaire, coordonner l'étude d'opportunité en appui des équipes de back office hors CDS
- Prioriser les traitements
- Valider les choix techniques et les charges associées
- Réaliser l'achat des matériels ou logiciels nécessaires et leur qualification
- Valider la revue bimensuelle permettant notamment d'analyser les blocages et les décalages de planning

C. Principales responsabilités du Titulaire

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Il est garant du stock de demandes hors catalogue
- Si nécessaire, il réalise ou coordonne l'étude d'opportunité en appui des équipes du CDS
- Il réalise et soumet le plan de charge
- Il réalise les actions de déploiement et de production de service selon les priorisations définies par le CD13
- Il organise et présente la revue bimensuelle entre gestionnaire et pilotes permettant notamment d'analyser les blocages et les décalages de planning
- Il assure le rôle de Demand Manager, en relation avec le responsable désigné :
- Le gestionnaire de la demande est chargé, à minima de :
  - La coordination en liaison avec le responsable du processus
  - La réalisation d'un dossier de cadrage
  - Recueil du besoin (Correspondants, recueil besoin, répartition géographique)
  - Analyse du besoin (prérequis techniques- organisation – communication – exploitation après mise en production)
  - Modalités de réalisation de chaque demande (planification – estimation des ressources – délai)
  - Présentation et maintien d'un plan de charge des équipes en s'assurant de l'efficience et de l'optimisation de l'utilisation des ressources
  - Organisation et présentation de la revue bimensuelle permettant notamment d'analyser les blocages et les décalages de planning
  - Pilotage de la réalisation par équipe
  - Assurer le Suivi d'avancement
  - Assurer le transfert de compétence, la qualité documentaire si besoin ainsi que la mise à jour de la base de connaissance
  - Réaliser le PV de recette
  - Fournir les éléments constituants de la météo bimensuelle (volumes et interprétation)

D. Niveaux de service

La prestation sera analysée conjointement avec le pilote de la demande du CD13 pour être priorisée et réalisée en fonction des contraintes et de la disponibilité des ressources.

Chaque prestation fera l'œuvre d'une étude puis d'une planification en cas de validation de son traitement.

Le Titulaire pourra proposer de mettre en place une équipe dédiée chargée de répondre à ces demandes ou expliquer son mode d'organisation par l'utilisation de ressources mutualisées issues des autres équipes du CDS.

3.6.5 GESTION DES PROBLEMES

Cette prestation est assurée dans le forfait d'exploitation OPE-EXP prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1E)

3.6.5.1 OBJET

L'objectif principal de la gestion des problèmes est d'investiguer, de trouver et de corriger la cause sous-jacente d'incidents récurrents ou majeurs afin de les résoudre de manière permanente, ou d'en réduire la fréquence ou l'impact.
Dans ce cadre, les services supports seront sollicités par le responsable de la gestion des problèmes.

Dans le cadre de la gestion des problèmes, hors services inhérents aux services supports, le Titulaire interviendra en tant qu'acteur. Les périmètres techniques concernés par cette prestation ne sont pas limités aux seuls champs d'applications de ce marché, mais portent sur l'ensemble du Système d'information de la DSIUN.

La gestion de problèmes doit permettre à la DSIUN et aux équipes d'infogérance de bénéficier d'un suivi et d'une réactivité en adéquation avec la gravité des problèmes, notamment ceux impactant la disponibilité du SI, sa performance et son niveau de sécurité.

3.6.5.2 PRINCIPALES RESPONSABILITES CD13

Le CD13 fournit :

- le logigramme générique du traitement des problèmes, intégré dans EasyVista
- Le processus et les procédures applicables (détaillées dans la base documentaire INTRAQUAL)

Le CD13 est également chargé de mettre à disposition les outils opérationnels de gestion du parc (EasyVista).

3.6.5.3 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

A. Généralités

Le Titulaire, par l'intermédiaire du Problem Manager, et en relation avec le responsable CD13 désigné, assure le suivi des problèmes, les relances et le bon avancement des résolutions des problèmes.
Tous les problèmes du périmètre de cette infogérance sont à instruire par le Titulaire au titre de la GO.
Le Titulaire devra :

- Analyser l'impact du problème
- Proposer une solution de contournement
- Déployer les solutions techniques d'atténuation ou de remédiation
- Mettre à jour la base de connaissances

B. Rôle de Problem Manager

- Suivre la gestion des problèmes
- Organiser les réunions bimensuelles
- Collecter le résultat des instructions
- Alerter du retard
- Relancer les équipes intervenant dans l'analyse et la résolution des problèmes
- Communiquer les informations au helpdesk, relais des utilisateurs

3.6.5.4 LIVRABLES

- Rédiger les comptes-rendus de réunion incluant les relevés de décision
- Produire les tableaux de bord
- Alimenter la lettre hebdomadaire et les COSUI, COPIL du CdS

3.6.5.5 NIVEAU DE SERVICE

Les comptes-rendus de réunion devront être produits dans les 2 jours ouvrables suivants la réunion et soumis à validation avant diffusion au Responsable Problèmes.

3.6.6 GESTION TECHNIQUE (GT)

Cette prestation est assurée dans le forfait Gestion Technique OPE-GT prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1H)

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.6.6.1 OBJET

La gestion technique (GT) consiste à garantir la cohérence et le bon fonctionnement des architectures en place.

Elle amène :

- Une expertise liée aux produits et solution du périmètre du Titulaire.
- L'ingénierie du poste de travail, par l'instruction des évolutions majeures, incluant la prise en compte des adhérences entre les architectures du périmètre technique géré par le Titulaire et les périmètres techniques gérés par des tiers (infrastructures Cloud, sécurité, réseaux, serveurs, etc.)
- L'ingénierie autour du logiciel du système d'impression

La GT du Titulaire sera donc amenée à prendre en compte et émettre des préconisations en collaboration étroite avec :

- La GT du SPSN concernant tous les choix et décisions impactant les réseaux, la téléphonie et les serveurs hébergés au Département.
- Les référents du PCEU et le gestionnaire des marchés mobiles concernant les choix impactant le Digital Workspace
- La cellule SSI concernant tous les choix en lien avec la sécurité
- Le SIA pour la coordination technique nécessaires dans de rare cas déploiements applicatifs nécessitant de l'expertise.

3.6.6.2 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU CD13

Le CD13 est chargé de :

- Valider les standards proposés
- Valider les instructions des changements et les propositions de standardisation
- Valider des plans d'action suite aux alertes de capacité ou d'obsolescence
- Arbitrer sur les gestions des demandes
- Fournir les procédures applicables (détaillées dans la base documentaire INTRAQUAL)
    - Le processus de gestion des changements

Par ailleurs le CD13 donne les droits d'accès aux outils.

3.6.6.3 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

Sur son périmètre, le Titulaire devra assurer la GT, il est chargé de :

- La proposition de standards techniques et la mise à jour des catalogues associés
- Le contrôle du respect des standards par la GO ou par des équipes projets (incluant INTC) par des audits réguliers (annuels / semestriels et ponctuels).
- Les instructions techniques liées à des changements **non standard ;**
- La proposition de standardisation des changements non standard qui pourraient devenir récurrents.
- L'analyse pour le processus de gestion des mises en production
- L'expertise dans les processus suivants :
    - Incident : sur les incidents majeurs en tant qu'expert de Niveau 2
    - Demande : audit systématique pour des nouvelles demandes ou des déménagements d'imprimantes
    - Problème : en tant qu'expert technique et référent pour le SI du CD13
    - Gestion des mises en production : en analyse l'impact des évolutions sur le SI, ceci inclut les évolutions des produits Tiers (Intune, solution de gestion des impressions, etc)
- La veille technique

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Les indications nécessaires pour rédiger les modes opératoires pour le CDS
- Proposer des améliorations au processus de gestion du changement et sur les outils mis à disposition.

Les changements standards sont ajoutés au catalogue des DSI et exécutés par la GO.

Le rôle de la GT rentre dans une Prestation forfaitaire récurrente trimestrielle de Gestion technique (OPE-GT). La charge est estimée aujourd'hui à un équivalent temps plein. Il est anticipé que cette charge va évoluer à la hausse au cours du marché.

3.6.6.4 NIVEAU DE SERVICE

Le Titulaire s'engagera à respecter les délais de fourniture de livrables validés conjointement avec le CD13.

3.6.7 GESTION DES OPERATIONS (GO)

Cette prestation est assurée pour les changements standard de MCO dans le forfait d'exploitation OPE-EXP prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1E) et pour les changements standard d'évolution du Poste de Travail dans le forfait d'évolution du poste de travail OPE-EVOL-PDT prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1F

3.6.7.1 OBJET

La gestion des opérations est en charge de traiter la MCO, incluant les changements standards.

3.6.7.2 PRINCIPALES RESPONSABILITES CD13

Le CD13 est en charge :

- D'initier les demandes de changement Standard
- Fournir les infrastructures de déploiement et les packages (SCCM, Intune, package compilé en environnement CD13)
- de mettre à disposition les outils logiciels nécessaires

3.6.7.3 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

Le Titulaire devra :

- Assurer la recette des applicatifs packagés par le SIA
- Valider les non-régressions suite aux évolutions d'infrastructure
- Assurer la qualification Niveau 2 sur le périmètre du CDS et sur les adhérences en escaladant vers les autres équipes de niveau 2 (Autres infogérants et groupes fonctionnels)
- Assurer le traitement des opérations de changement standard

Le titulaire a en charge au travers de la gestion opérationnelle de traiter l'intégralité des changements standards.

Pour cela, il devra :

- Vérifier la présence des prérequis
- Réaliser le changement
- Communiquer sur l'avancement du changement
- Mettre à disposition le livrable par mail et dans EasyVista

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Proposer des axes d'amélioration au processus

Le catalogue des changements standards à prendre en compte est dans le tableau ci-dessous, il décrit des actes qui sont procédurés sur des environnements en production. Dans le cas ou la procédure d'exploitation du service n'est pas applicable, le traitement est instruit par la gestion Technique sur validation du SRU.

Il sera amené à évoluer au fur et à mesure que la Gestion Technique identifie des changements standards.

3.6.7.4 LISTE DES CHANGEMENTS STANDARDS DE MCO

Certains changements standards ne sont que des actes de Maintien en condition opérationnelle, les descriptions, volumes et délais sont présentés dans les 2 tableaux suivants.

Changement	Délai Urgent*	Délai Standard	Prérequis (fourniture CD13)	Livrables
Déploiements de Patch de sécurité sur terminaux	15 jours	30 jours	Validation de la liste des patchs par le CD13. Les tests auront été fait en IQR préalablement	CR hebdo d'avancé + CR Final : avec Taux atteint et difficultés
Recette Fonctionnelle SCCM (suite Upgrade Environnement)	5 jours	10 jours	Validation et réalisation de l'upgrade de l'environnement planifié avec le CDS	PV de recette
Brassage d'un équipement au réseau	3 jours	5 jours	L'équipement est déjà installé par le CD13, qui fournit la localisation et un contact qui prononcera la recette	Recette avec le CD13 de la bonne connectivité au réseau

Les délais sont des jours ouvrés

* Seul 10% des demandes pourront êre demandées en urgence

Volumétrie et Niveau de service :

Service	Volumétrie annuelle estimée	SLA	UO en cas de dépassement du volume estimé
Déploiements de Patch de sécurité	12 Windows NOVEA 12 Windows PMS 4 Android 4 IOS	92% du parc **actif à jour**	N/A
Recette Fonctionnelle SCCM (suite Upgrade Environnement)	3 NOVEA 3 PMS	Environnement patché à la date demandée	N/A

Brassage d'un équipement au réseau	24	100% dans les délais	N/A

3.6.7.5 LISTE DES CHANGEMENTS STANDARDS D'EVOLUTION

Certains changements permettent de faire évoluer le poste de travail. Leurs descriptions, volumes et délais sont présentés dans les 2 tableaux suivants :

Changement	Délai Urgent*	Délai Standard	Prérequis (fourniture CD13)	Livrables
Montée de version du système d'exploitation	2 mois	3 mois	Version de l'OS décidée par le CD13 et qualifié sur un environnement IQR	CR hebdo d'avancé + CR Final : avec Taux atteint et difficultés
Télédistribution de paquets sur plusieurs terminaux	1 jours	2 jours	Fourniture du package par le CD13 et validé préalablement en IQR	CR de déploiement incluant le Taux atteint et difficultés Mise à disposition du rapport de suivi de déploiement SCCM
Télédistribition massive de paquets sur terminaux	15 jours	30 jours	Fourniture du package par le CD13 et validé en IQR	CR de déploiement incluant le Taux atteint et difficultés Mise à disposition du Rapport de suivi du déploiement SCCM
Evolution mineure de stratégie Intune/SCCM	5 jours	10 jours	Validation préalable par la DSI (PCEU et SSI) de l'évolution	CR de bonne application et difficultés rencontrées MAJ du dossier d'exploitation
Création de rapport SCCM/Intune	2 jours	5 jours	Note de cadrage du besoin par le CD13	Mise à disposition du rapport ou de l'émission du rapport
Upgrade Environnement YSOFT	5 jours	10 jours	Fourniture de la version cible par le CD13 et validé en IQR.	Recette de l'upgrade MAJ du dossier d'exploitation
Administration YSOFT sprintee	5 jours	10 jours	Fourniture du besoin (création/suppression de groupe d'imprimante, de site, etc.) par le CD13, évolutions validées en PPR	CR de bonne application et difficultés rencontrées MAJ du dossier d'exploitation
Audit Sprintee pour un site **Cf chapitre 2.1.2.2**	5 jours	10 jours	Fournir le contexte pour l'étude de rationalisation des imprimantes (plans, usages, personnes).	CR d'analyse avec les préconisations
Qualification de périphériques (accessoires)	3 jours	5 jours	Fourniture du matériel par le CD13 et liste des cas d'usage	Recette et mise à jour du catalogue associé

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

(Cf chapitre 2.1.2.3)				
Qualification de matériels **(Cf chapitre 2.1.2.1)**	5 jours	10 jours	Fourniture du matériel par le CD13 et liste des cas d'usage	Recette et mise à jour du catalogue associé
Intégration de matériels dans le SI	5 jours	10 jours	Fourniture du matériel par le CD13	PV de recette + fourniture des doc techniques + mise à jour du catalogue associé. Mise à disposition d'un mode opératoire si nécessaire
Création d'un Tuto Vidéo simple	5 jours	20 jours	Fourniture du Synopsis, grande ligne du texte correspondant à l'audio du scénario	2 étapes de livraison du Tuto vidéo
Création d'un Tuto Vidéo élaboré	5 jours	20 jours	Fourniture en plus d'une musique ou de sous-titre ou montage vidéo à intégrer en post-production	2 étapes de livraison du Tuto vidéo
Création d'une BD	10 jours	20 jours	Fourniture du Thème + Synopsis du scénario	2 étapes de livraison pour valider la BD
Création d'une vidéo Motion Design	10 jours	20 jours	Fourniture du Thème + Synopsis du scénario	2 étapes de livraison pour valider la vidéo
Fabrication d'un Webinaire	10 jours	20 jours	Le CD13 donne le Synopsis du contenu	Construction conjointe de la présentation
Animation de Webinaire	Selon planning prévu	Selon planning prévu	Présentation	Gestion des invitations et animation avec les utilisateurs

Les délais sont des jours ouvrés

* Seul 10% des demandes pourront êre demandées en urgence

Niveau de service :

Service	Volumétrie annuelle estimée	SLA	UO en cas de dépassement du volume estimé
Montée de version du système d'exploitation	2 Windows NOVEA 2 Windows PMS 2 Android 2 IOS	92% du parc **actif à jour**	N/A
Télédistribution de paquets sur plusieurs terminaux	180 (hors déploiement en IQR)	100% des postes actifs déployés. Si un suivi global d'installation est demandé, le délai et la fréquence de	N/A

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

		rapport sera négocié entre le CD13 et le titulaire.	
Télédistribution massive de paquets sur terminaux	24	92% des postes actifs déployés Si un suivi global d'installation est demandé, le délai et la fréquence de rapport sera négocié entre le CD13 et le titulaire.	N/A
Evolution mineure de stratégie Intune/SCCM	12 NOVEA 3 PMS	Evolution livrée	N/A
Création de rapport SCCM/Intune	24	100% Rapport mis à Disposition	N/A
Upgrade Environnement YSOFT	4	Evolution livrée	N/A
Administration YSOFT Sprintee	12	Evolution conforme à demande	N/A
Audit Sprintee	12 (hors demande de service)	100% des études remises dans les délais	UO-AUDIT-SPRINTEE-3
Qualification de périphériques (accessoires)	24	90% dans les délais	UO-QUALIF-ACC-6
Qualification de matériels	12	90% dans les délais	UO-QUALIF-MAT-3
Intégration de matériels dans le SI	12	100% dans les délais	UO-INTEG-MAT-3
Création de TutoVidéo simple	9	90% de vidéo validée et livrée dans les délais	UO-TUTO-SIMP-3
Création de TutoVidéo élaboré	4	90% de vidéo validée et livrée dans les délais	UO-TUTO-ELAB-2
Création d'une vidéo Motion design	20	90% de vidéo validée livré dans les délais	UO-VIDEO-MOTION-4
Création d'un webinaire	5	100% de présentation livré dans les délais	UO-CRE-WEBINAIRE-1
Animation d'un webinaire	30	90% de l'animation réalisée	UO-ANIM-WEBINAIRE-4

3.6.7.6 SPECIFICITE DES TELEDISTRIBUTIONS

Le CD13 package les applications en environnement IQR (prise en compte des pré-requis, adapatation des messages d'erreurs, etc), les fait valider d'un point de vue fonctionnel par le Responsable Applicatif concerné, pour les mettre au final à disposition du CDS. Le tiitulaire est en charge de déployer le package sur un poste hors production afin de vérifier la complète intégration au SI.

3.6.7.7 SPECIFICITE DES PATCHS DE SECURITE

Le déploiement des patchs se fait progressivement pour ne pas perturber la production. Le titulaire déploie les patchs de sécurité sur quelques PC de test, ainsi que quelques cobayes de la DSIN afin de vérifier l'innocuité. Ensuite, la DSIUN, les correspondants Informatiques et quelques PC de test Métier

sont déployé, chacun faisant un retour si nécessaire. Au final, le déploiement est généralisé avec 3 lots (CD13, Arenc et tous les autres sites distant).

3.6.7.8 SPECIFICITE DES TUTOS ET VIDEOS

Par expérience, les tutos simple mettent une journée à être produit, et 2 jours pour les tutos ellaborés. Les vidéos sont de l'ordre de 3 jours.

3.6.7.9 SPECIFICITE DES WEBINAIRES

Pour la création des webinaires, le CD13 fourni le synopsis. Sa durée lorsqu'il est animé est de 45mn avec 15mn de questions et réponses. En considérant que l'on passe 2mn à présenter une diapositive, le support fait environ 20 à 25 diapositives.

3.6.8 GESTION DES CHANGEMENTS

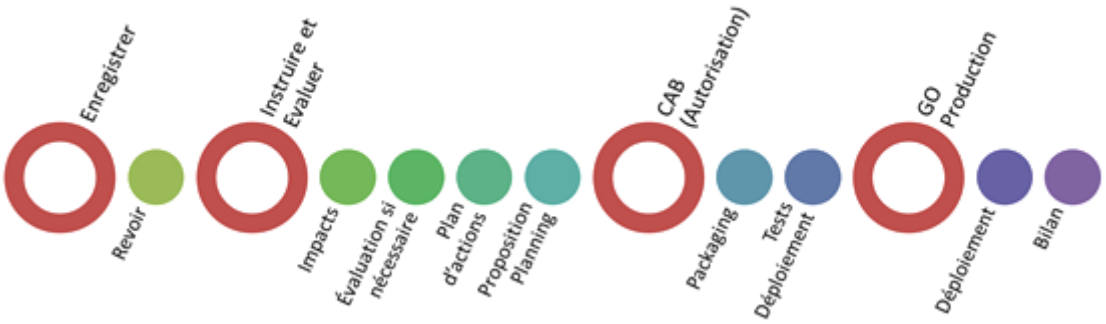
Cette prestation est assurée dans le forfait d'évolution du poste de travail OPE-EVOL-PDT prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1F)

3.6.8.1 OBJET

La gestion des changements s'attache à contrôler les modifications apportées sur les éléments contribuant à la fourniture des services, afin d'en analyser les impacts, les risques, les coûts et garantir la stabilité et la qualité des services fournis.

On entend par service, l'ensemble des moyens mis en œuvre pour produire de la valeur pour un client, sans que celui-ci n'en supporte ni les coûts spécifiques et supplémentaires ni les risques associés: On parlera de service applicatif (application RH, finances, de gestion du RSA, master du poste de travail…), service de messagerie (MS Outlook, MS Link, …), service de stockage (U:, V:, ..).

Voici les différentes étapes d'un changement non standard :



3.6.8.2 PRINCIPALES RESPONSABILITES CD13

Le CD13 est en charge **d'initier** les demandes changements : généralement un chef de projet, un RSI, un responsable de pôle.

Le propriétaire du changement porte la responsabilité du changement vis-à-vis de la Direction.

Le propriétaire du changement est le référent du changement et à ce titre en charge de fournir les informations complémentaires, réaliser les études en correspondance avec les experts (internes/externes), coordonner les acteurs techniques pour proposer les plans d'implémentation du changement, les plannings, …

3.6.8.3 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

A. Généralités

Le Titulaire devra :

- Assurer grâce aux équipes de Gestion Opérationnelle le traitement des changements standards
- Assurer grâce aux équipes de Gestion Technique les instructions des changements Non Standards
- Participer au CAB pour justifier ses changements non standards, et informer d'opérations standards prévues susceptibles d'impacter les changements envisagés

B. Rôle de Change Manager

Par l'intermédiaire du Change Manager, et en relation avec le propriétaire CD13 du processus :

- Analyse les impacts des changements sur les utilisateurs (représentation du CDS au CAB) avec en objectif premier la limitation de l'impact utilisateur
- Assure que le Help Desk a tous les éléments pour répondre aux demandes des utilisateurs pendant et après le changement
- Assure les interventions permettant de répondre en temps et en heure aux demandes de Changement
- Veille à éviter tout incident majeur, à la satisfaction utilisateur, et réalise si nécessaire un PIR avec le propriétaire du changement et le SRU.
- Il est en relation avec le propriétaire du changement, mesure les impacts utilisateurs et anticipe sur leurs demandes
- Il s'assure que le CDS ait tous les éléments pour exploiter le service :
  - le Helpdesk a les informations nécessaires à la qualification (sujets présents dans l'outil, questions à poser à l'utilisateur, arbre de résolution….)
  - le HelpDesk a les premiers outils pour dépanner en ligne dans la mesure du possible
  - Les groupes de résolution du CDS ont les procédures de résolution et d'escalade en cas d'incident
- Il vérifie que la communication pré-changement soit suffisante avec les utilisateurs, et adaptée à la population d'utilisateurs. Il vérifie que le CDS a le bon discours auprès des utilisateurs.
- Il coordonne les interventions permettant de répondre en temps et en heure aux demandes de Changement concernant son périmètre
- Il assure l'accompagnement méthodologique (RACI, plan d'action et responsabilités), le PMO des équipes intervenantes au CDS et le respect des charges et du planning de réalisation,
- Il participe au reporting du CDS, et à l'enrichissement des bonnes pratiques et de la base de connaissance
- Il est le point de contact privilégié du CD13 pour tous les besoins d'évolutions des outils internes à la DSI (Easyvista, ISI-COM, …).

3.6.9 GESTION DES ACTIFS

Cette prestation est assurée dans le forfait d'exploitation OPE-EXP prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1E) et dans le forfait de Gestion des consommables Sprintee OPE-CONSO-SPRINTEE (voir au chapitre 3.2.1.1I

3.6.9.1 OBJET

La gestion des actifs comprend :

- La gestion du cycle de vie du parc matériel **du périmètre**
- La gestion des stocks incluant du matériel hors périmètre décrit au chapitre 2.1.3
- La gestion des licences de type bureautique (suivi des attributions)
- Le reporting sur l'activité

La **gestion des actifs** est **primordiale** car elle permet :

- De simplifier le parcours utilisateurs, en évitant de redemander leur numéro de PC pour la télédistribution applicative par exemple.
- De localiser les utilisateurs dans tous les outils du CD13 grâce à la localisation de leur téléphone ToIP Fixe
- De tracer le cycle de vie de l'équipement
- De préparer les projets et changements facilement
- De maintenir le parc dans une conformité (matériel, logiciel,)
- De tenir les engagements de service par le bon niveau de suivi des approvisionnements.

3.6.9.2 PRINCIPALES RESPONSABILITES CD13

- Les achats de logiciels et licences
- Des achats matériels (la DSIUN s'engage vers un renouvellement de son parc tel que défini en annexe 2) :
- La validation des changements matériels et logiciels et de leur stratégie d'évolution et d'orientation
- La mise à disposition des outils opérationnels de gestion du parc (EasyVista, Intune, ...)
- La mise à disposition des locaux de stock ainsi décrits dans le CCAP
- Valider les devis de réparation de matériel

3.6.9.3 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

A. Généralités

- Suivre le stock des actifs matériels et des consommables et alerter sur les besoins de renouvellement de stock
- Assurer la Mise à jour du parc (sous EasyVista), en fonction des mouvements des matériels.
- Réaliser un contrôle d'inventaire du matériel de l'utilisateur à l'occasion de chaque déplacement d'un technicien sur site
- Répondre aux demandes d'informations et fournir mensuellement les informations à jour relatives à l'état du parc : liste matériel, système d'exploitation, logiciel et version, périphérique, utilisateurs associés
- Gestion des licences bureautiques
- Gérer la mise à la réforme

B. Gestion des Réceptions

Le titulaire doit :

- Assurer la réception des livraisons de matériel (contrôle entre le BL et le matériel reçu)
- Assurer l'étiquetage **des matériels du périmètre** arrivés sans étiquetage (radio, téléphonie mobile, qui représente environ 10% du parc et une centaine de matériel hors périmètre, le reste est à la charge du service ayant passé la commande.
- Assurer la saisie du support AppleCare associé au matériel Apple

- Intégrer dans EayVista le matériel reçu avec les éléments suiivants :
  - sa localisation de stockage et son statut
  - les éléments Financiers : prix d'achat, N° de commande
  - La référence au projet si nécessaire
- Intégrer les devices dans les outils (GUID dans Intune ou SCCM, Smartphone Samsung dans Knox et IOS dans Apple Business Manager)

Pour du matériel hors périmètre, le service fourni le template d'intégration (N°série)

- Confirmer le solde des commandes par la bonne réception de l'intégralité du matériel.

A noter que les copieurs sont livrés dans des stocks gérés par le fournisseur, le titulaire intègre le matériel comme s'il l'avait réceptionné physiquement.

Pour le matériel hors périmètre, le titulaire assure la réception physique mais il est de la responsabilité du service ayant acheté le matériel d'en contrôler la conformité (contrôle unitaire des références)

C. Gestion du parc

Le titulaire doit :

- Gérer le maintien de la base d'inventaire du parc des champs d'application du marché
- Assurer la qualité des informations d'inventaire sous EasyVista : Association avec l'utilisateur ou son service, statut de l'actif et localisation de l'utilisateur dans les rares cas ou ce n'est pas automatique.
- Produire les états de stocks et des actifs dans l'objectif de détecter :
  - Les niveaux d'obsolescence du parc, et de capacité
  - Des anomalies (de MAJ ou de processus par exemple)
- Réaliser et coordonner les contrôle d 'inventaire en cas d'anomalie ou sur demande de recherche (sur le périmètre).
- Remettre en stock le matériel mis "hors production", le matériel devra être dépoussiéré et nettoyé pour utilisation future.

La volumétrie du parc matériel est décrite en annexe 2

D. Gestion des licences

Dans le cadre de la gestion des licences des produits achetés sur catalogues, le Titulaire est chargé d'associer les licences dans Eaysivista aux utilisateurs mais uniquement pour les applications bureautiques (voir 2.1.4.2)

Dans certains cas, une console de gestion Cloud existe et doit être utilisé pour l'attribution des licences, c'est le cas d'Adobe.

Quelques rares produits nécessitent par ailleurs d'appeler le support éditeur pour modifier ou regénérer une licence.

Le titulaire peut-être amené à faire un reporting d'usage des produits soumis à licence afin de libérer ou rationaliser des licences.

E. Gestion du SAV

Le titulaire devra assurer le suivi de la réparation du parc du matériel sous maintenance :

- Le Titulaire doit assurer la maintenance du parc matériel sous maintenance
  - en faisant appel à la garantie constructeur (ou les extensions de garantie prises par le CD13) (cf annexe 2)

- Dans certains cas (casse, …) le matériel n'est plus sous garantie, le titulaire proposera alors un devis de réparation, incluant la main d'œuvre et les pièces nécessaires à la réparation du matériel.
- Concernant le matériel obsolète mais toujours présent, le Titulaire peut aussi être amené à intervenir et réparer autant que faire se peut et donc garder quelques pièces détachées.
- Le renvoi du matériel au fabriquant
- Sur du matériel volumineux, le titulaire renverra le matériel grâce à la société d'expédition qu'il aura proposé , après émission d'un Bon pour commande par le CD13.

F. Consommables Sprintee

Le titulaire doit gérer les consommables imprimantes en lien avec le(s) marché(s) d' achat /maintenance des imprimantes, il doit pour cela assurer :

- Le suivi des alertes (supervision de seuil bas)
- Les rares demandes de réapprovisionnement auprès du constructeur (les contrats prévoient le réapprovisionnement automatique par réception des alertes de seuil bas)
- Le suivi des demandes ainsi que de la réception des consommables sur l'HD13.
- Des interventions de remplacement.

Afin de diminuer ses coûts d'exploitation et son emprunte écologique, le CD13 envisage de déléguer cette gestion aux utilisateurs sur les sites ayant moins de 5 imprimantes. Une UO est donc prévue et sera commandée si nécessaire pour assurer la prestation de gestion des consommables Sprintee sur les sites avec moins de 5 imprimantes.

Par ailleurs, le titulaire est en charge d'assurer un relevé des compteurs des imprimantes Sprintee qui ne serait pas connecté au réseau, soit par un appel auprès des utilisateurs, soit en se rendant sur site.

G. Consommables Hors Sprintee

Le titulaire doit assurer les demandes utilisateurs de remplacement pour les consommables Hors Sprintee, pour cela, le titulaire dispose d'un stock de cartouche.

H. Gestion des stocks

Le Titulaire est chargé de la gestion des locaux de stocks. Ils doivent être correctement rangés, étiquetés.

Le stock principal est situé au HD13 (2 ou 3 locaux situés à proximité), dont le titulaire est responsable.

Un stock secondaire est dans un hangar de grande capacité dont une partie est réservé pour la DSIUN (capacité de 81 palettes) sur un entrepot situé aujourd'hui à Marseille, dans le secteur de La Pomme, ouvert de 8h à 12h et de 14h à 16h. Ce stockage est sous responsabilité du CD13.

Néanmoins, le titulaire en gère l'inventaire et les mises à jour de parc dans Easyvista, et procède aux demandes de transferts de matériel selon ses besoins et celles de la DSIUN. La logistique CD13 demande à être prévenu au moins 48h à l'avance pour la programmation des livraisons, et 72h à l'avance pour un transfert vers le HD13.

Sur demande, le titulaire devra fournir du matériel du stock aux équipes en charge de leur périmètre dans le cadre d'incident, de demande ou de projet. Le stock de matériel hors périmètre est détaillés dans l'annexe N°2.

I. Gestion de la mise à la réforme

Le CD13 dispose de 2 marchés de mise à la réforme :

- Un marché géré par le SRU dont les prestations se déclinent de la manière suivante :
  - Mise à disposition / enlèvement de benne ou caisson,
  - Prestation de destruction/valorisation des matériels
  - Prestation de destruction de données sur disque dur

- Un marché uniquement sur les téléphones mobiles, piloté par le gestionnaire de la téléphonie Mobile via le marché UGAP et proposant en plus de l'effacement de données sur les téléphones.

Par ailleurs, en raison de la loi 3DS, le département peut-être amené à stocker du matériel pour des dons à des associations de lutte contre l'illectronisme et la précarité numérique.

Le Titulaire assurera, les missions suivantes :

- Récupérer les éléments destinés à la réforme de toutes les équipes de la DSIUN
- Assurer la gestion des bennes ou caissons mis à disposition par le prestataire du marché DEEE ce qui implique leur réception, leur stockage, leur remplissage, leur mise à disposition pour enlèvement
- Définir le besoin en collaboration avec le SRU pour l'émission d'un bon de commande (Benne à récupérer ou parfois palette nécessitant le dimensionnement du camion à réserver, ..)
- La mise à jour du parc sous EasyVista correspondant au matériel envoyé en DEEE après contrôle du Bon pour enlèvement
- Représenter la DSIUN auprès du prestataire au moment de la réalisation de la prestation et de la signature du bon de livraison associé et à ce titre :
  - Gérer les prises de rendez-vous avec les prestataires du marché DEEE afin d'assurer la traçabilité et la transparence des prestations réalisées
  - S'assurer du respect des délais annoncés et alerter le SRU en cas de non-respect de ces obligations.
- Participer si nécessaire aux réunions biannuelles de suivi de marché.

J. Rôle de gestionnaire de parc

Le Titulaire devra assurer le rôle **de gestionnaire de parc**, en relation avec le pilote de processus. Son rôle est le suivant :

- Analyser la mise à jour du parc, et veiller à la qualité des données saisies
- Veiller à la tenue des délais de réalisation
- Suivre le stock des actifs matériels et des consommables et alerter sur les besoins de renouvellement de stock
- Gérer la mise à la réforme
- Identifier les points de blocages qu'il soumettra au pilote de processus
- Participer aux actions d'amélioration continue
- Fournir les tableaux de bord relatifs à l'activité de gestion des actifs et aux états de parc
- Assurer l'interface avec les autres équipes de la DSIUN sur l'amélioration du stockage/déstockage de leur périmètre.
- Animer les comités de suivi de gestion de parc

3.6.9.4 NIVEAU DE SERVICE

- Les sorties de Stock doivent se faire sous 4h, et 2h en cas d'urgence sur incident majeur (cas rare), dans la plage de service.
- La mise à jour du parc doit être réalisé :
  - **le jour même** pour les mouvements de Poste TolP en raison d'un traitement de nuit qui relocalise les utilisateurs. Si l'élément localisant est amené à changer, le titulaire devra appliquer cette consigne sur cet autre élément.
  - **à J+1** sur les autres éléments (délai entre le mouvement physique et l'enregistrement, ou entre le changement d'affectation du matériel)
- Une fois par mois, le titulaire devra fournir les informations à jour concernant l'état du parc.

3.6.10 GESTION DES EVENEMENTS DE SECURITE

Cette prestation est assurée dans le forfait de Gestion des événements de sécurité OPE-EVT-SECU prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1J)

En plus du traitement des incidents et demandes standards de sécurité demandés par les utilisateurs (réception d'un SPAM, perte d'un mail, etc), le Titulaire devra réagir à des événements de sécurité.

Ce périmètre est aujourd'hui assuré par le CD13 et pourra être basculé en cours de marché, voir au début du marché. Une UO spécifique, qui permettra au CD13 d'en identifier les coûts, sera alors souscrite.

A. Objet

Les objectifs sont de :

- Identifier un risque de sécurité pour la collectivité et en mesurer son impact
- Proposer une solution de remédiation ou d'atténuation du risque
- Identifier les incidents, et les changements standards pour être traités par la GO.
- Vérifier la bonne application des mesures

B. Principales responsabilités CD13

Le CD13 fournit :

- les outils opérationnels de gestion du parc (Easy Vista)
- Un abonnement à une solution de veille du marché
- Les accès aux outils nécessaires aux qualifications
- Le logigramme générique du traitement des incidents de sécurité, intégré dans Easy Vista
- Le processus
- Les procédures applicables (détaillé dans la base documentaire INTRAQUAL) dont :
    - Le traitement des incidents de sécurité, en collaboration avec le RSSI et sa cellule
    - La mesure des priorités et les engagements associés
    - Les engagements d'intervention, de communication et de rétablissement définis en fonction de l'urgence et de l'impact
    - Les règles d'escalade

C. Principales responsabilités du Titulaire

Le Titulaire devra :

- Prendre en compte les événements des outils remontant les vulnérabilités des devices
- Prendre en compte les informations issues de sources externes (Abonnement, Presse, RSSI, etc)
- Déceler, requalifier au besoin et analyser les événements pour être évalués et traités par le processus de « gestion des incidents » (cf chapitre 3.6.3)
- Qualifier l'impact de l'événement sur la sécurité du SI,
    - Périmètre concerné : Produit(s), nombre de devices, d'utilisateurs
    - Niveau de risque, prenant en compte les mesures d'atténuation déjà implémentées sur le périmètre et sur le périmètre adhérant
- Proposer un plan d'atténuation du risque ou de traitement du risque à la cellule SSI
- Déléguer à la gestion opérationelle ou la gestion technique, le soin du traitement des évolutions conformément au processus de gestion des changements » (cf chapitre 3.6.7)

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Clôturer l'événement en vérifiant l'efficacité des mesures appliquées
- Analyser d'où est venue la menace
- Proposer des améliorations pour diminuer le risque de survenance des événements ou de diminution du délai de traitement en particulier sur :
    - Le processus.
    - Les outils.
    - L'accompagnement des utilisateurs (Formation ou Information).
- Remonter les indicateurs clés pour le Cosec

D. Niveau de service

3.6.10.1.D.1 Priorisation des incidents

Le traitement des événements de sécurité suit cette matrice en fonction de l'impact et de l'urgence.

Les événements sont classés en 4 niveaux de criticité : Information (C4), faible (C3), moyen (C2) et critique (C1)..

Le prestataire devra tenir les engagements suivants :

- Prise en charge de 2h pour les C1,
- 4h pour les C2,
- 8h pour les C3 et C4

La définition des priorités n'existe pas à ce jour et sera coconstruite entre le titulaire et le RSSI. Le titulaire aura une phase probatoire de 6 mois afin de mettre en place le processus.

Voici les volumes estimés par jour d'événement : 40 C3+C4 / 4 C2 et 2 C1.

E. Rôle de Correspondant Sécurité

Le correspondant Sécurité est l'interlocuteur privilégié du RSSI. A ce titre, Il :

- S'assure que les équipes CDS connaissent et appliquent les politiques de sécurité du CD13
- Aide à rédiger le PAS et s'assure qu'il est appliqué par tous les acteurs.
- Analyse les impacts des changements et des événements sur la sécurité
- Participe à l'élaboration du Comité de Sécurité et est garant de la qualité des données et des indicateurs
- Est en relation avec la cellule SSI, pour proposer et se faire valider toutes évolutions impactant la sécurité.
- Il s'assure que toute les équipes du CDS aient les éléments pour exploiter le service :
    - Accès aux politiques de sécurité et document du processus de gestion de la Sécurité
    - Règles et procédures et conditions d'utilisation d'outils autorisés pour le support
    - Connaissance des règles d'escalade en cas d'incident de sécurité majeur
- Il vérifie que la communication pré-changement soit suffisante avec les utilisateurs, et adaptée à la population d'utilisateurs. Il vérifie que le CDS a le bon discours auprès des utilisateurs.
- Il participe à l'éllaboration des RACI et plan d'action concernant la MCO ou les projets nécessitant une organisation particulière.
- Il participe au reporting du CDS, et à l'enrichissement des bonnes pratiques et de la base de connaissance

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Il est le point de contact privilégié du RSSI en cas de CyberAttaque.

3.6.11 GESTION DES EVENEMENTS

Cette prestation est assurée dans le forfait d'exploitation OPE-EXP prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1E)

3.6.11.1 OBJET

Déceler les événements (détection automatique ou non), les analyser et déterminer les actions pertinentes à engager sur les éléments dont le CDS a la responsabilité

3.6.11.2 PRINCIPALES RESPONSABILITES CD13

- S'assurer du bon fonctionnement des consoles et outils techniques fournis par le CD13 et utilisés par le Titulaire.
- Valider le workflow prenant en compte les différents types d'événements (ex: informatifs, alertes, anomalies) et s'assurer du respect du processus associé par le Titulaire.
- Fournir les documentations préparant à l'exploitation. Charge au Titulaire de mettre en forme opérationnelle

3.6.11.3 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

Gérer les événements (information, alertes, anomalies), suivi des logs, escalade vers les groupes de résolution si besoin, sur le périmètre du marché tels que :

- Suivi des déploiements applicatifs et Contrôle de la bonne execution des déploiements (Intune, SCCM)
- Suivi de la compliance des Terminaux (Sécurité, applications, etc)
- Supervision, administration des imprimantes via les outils liés aux Imprimantes :
  - Centreware Web de Xerox , Logiciel d'Epson, Logiciel SafeQ de Ysoft
  - Extraction des compteurs des imprimantes et copieurs
- Supervision des alertes sur les outils du périmètre du CDS
- Saisir les événements dans Easyvista

Sur la base des informations et évènements remontés par les outils techniques et fonctionnels de la DSIUN, il est demandé au Titulaire de mettre en œuvre une maintenance préventive et une supervision proactive.

3.6.11.4 NIVEAU DE SERVICE

- Délai de prise en compte : 1h pour des critiques, 4h pour des avertissements, 10h pour des mineurs (les critères de criticité seront définis conjointement).
- Délai de traitement : 4h pour des critiques, 10h pour des avertissements, 20h pour des mineurs
- Niveau de conformité des Terminaux actifs : 92% (on entend par actif, un terminal qui a été connecté au réseau sur les 5 derniers jours.
- Mesure du nombre d'événements détectés par catégorie (reporting mensuel).

3.6.12 GESTION DES AMENAGEMENTS

Cette prestation est assurée dans le forfait Cellule Aménagement OPE-AMENAG prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1G)

3.6.12.1 OBJET

La cellule aménagement de sites s'occupe :

- Création de sites : 2 à 3 sites par mois
- Mouvements de personnels dans un site existant ou un nouveau site
- L'organisation des espaces sur le bâtiment HD13

Elle intervient sur tous les sites.

Ses champs d'actions sont

- Déplacement des équipements informatiques (téléphones, écrans, ordinateurs, tablettes, traceurs...)
- Paramétrage d'imprimantes et fax
- Brassages Ethernet et analogiques

Les techniciens interviendront dans les locaux techniques, et devront de ce fait avoir les habilitations adaptées.

Le prestataire devra faire preuve de flexibilité et d'agilité de par la nature des travaux et plus particulièrement sur

- la finalisation de l'aménagement des bureaux en fonction des contraintes (longueur de cables, placement des trappes de sol et des prises réseau).
- De par certaines actions urgentes, à coordonner avec d'autres directions et impliquant des adaptations de planning et d'horaires
- Par des interventions sur la plage horaire 8h -18h en coordination avec d'autres corps de métier (déménageurs…)

Un rôle de coordinateur sera assuré par un membre de cette équipe. Il est garant du suivi quantitatif et qualitatif des interventions.

La cellule aménagement travaille conjointement avec le pole projet construction et aménagement de site (PCAS) qui a la charge de réaliser les plannings en regard des attendus de la DGAS.

Afin de pouvoir déterminer ces plannings annuels et mensuels il sera nécessaire de déterminer à l'initialisation du marché, des temps moyens de traitement par type d'action et d'intervention.

Les volumes indicatifs des aménagements et des actions sur l'année 2021 sont disponibles en annexe 11, et incluent les Maisons du bel âge (10 restant à ouvrir)

3.6.12.2 RESPONSABILITES DU TITULAIRE

Le Titulaire sera en charge de :

- Construire le planning avec PCAS
- Fournir les EPI aux équipes
- Réaliser les opérations conformément au planning
- La replanification des reliquats sans impacter le planning
- La gestion des consommables et des matériels mis à disposition et ceux récupérés sur les sites d'intervention

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Réaliser les recettes et fournir les PV associés, notamment la recette de la téléphonie

Le rôle de coordinateur :

Il s'appuie sur le pole PCAS et sur les équipes de la DSIUN pour :

- Co construire le planning d'intervention en fonction des contraintes et besoins redescendus par PCAS et des charges identifiées (gestion de la capacité)
- Réaliser l'inventaire des consommables à sa disposition et besoin d'approvisionnement
- Suivre l'installation en temps réel : répondre aux questions des techniciens, faire face aux imprévus, vérifier que l'installation suit les directives validées par le CD13
- Solutionner les problèmes
- Escalader pour arbitrage les demandes ou contraintes ayant un impact sur le travail prévu initialement
- L'objectif est de ne pas retarder le chantier, ni impacter le planning global hebdomadaire de l'équipe par reports évitables.
- Emettre un CR quotidien du retour terrain des techniciens
- Il anime le comité de suivi hebdo et réalise le CR associé (cf. chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**)

3.6.12.3 RESPONSABILITES DU CD13

Le CD13 devra :

- Co construire et valider le planning
- Alerter sur les intervention urgentes

  Les interventions urgentes représentent 5 à 10% de l'activité globale.

  Le délai de prévenance normalement fixé à 48h peut ne pas être respecté dans le cadre des urgences.

3.6.13 SPECIFICITE RACCORDEMENT AUX RESEAUX DE PROXIMITE

Cette prestation est assurée dans le forfait d'exploitation OPE-EXP prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1E)

Le Titulaire est en charge du raccordement aux réseaux de tous les terminaux informatiques du CD13.

Dans les bureaux, il a en charge d'installer les cordons entre l'équipement utilisateur et les prises (murales ou dans des trappes au sol)**.**

Dans les locaux techniques où les commutateurs sont pré-câblés par les équipes en charge du LAN, le Titulaire est responsable de connecter/déconnecter les cordons uniquement sur le bandeau de distribution (câblage capillaire).

La déconnexion du cordon côté distribution lorsqu'un intervenant du Titulaire retire un terminal réseau est de la responsabilité du Titulaire, et est obligatoire pour des raisons de capacité et de sécurité.

Dans le cas où le commutateur réseau n'est pas pré-cablé, ou dans le cas d'un besoin de remplacement d'un cordon, le Titulaire a la responsabilité d'effectuer le raccordement des cordons de brassage entre les équipements actifs et le bandeau de distribution.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

A des fins de diagnostic sur les interconnexions réseau sur la liaison cuivre entre un bureau et le CFA, le prestataire réalise le test de continuité du câblage capillaire sur les 4 paires avec un appareil de test (Type Fluke). Il n'est pas demandé de certifier la liaison cuivre, mais uniquement de pouvoir rapidement faire un premier diagnostic (le CD13 dispose de contrat de câblage pour la réparation, l'adjonction, le déplacement, ou toute autre opération sur les prises ou le câblage capillaire). Le Titulaire pourra proposer un appareil plus qualitatif pour ses tests, mais devra prendre en compte que le réseau au HD13 et ARENC dispose d'une sécurité 802.1x.

Pour les demandes de création ou de réparation de prise, le CDS intervient sur site pour qualifier la demande.

Toute opération doit être exécutée selon les règles de conformité technique, ainsi que les règles DSIUN établies par le pôle PCAS :

- Respect des bonnes catégories des cordons
- Repérage / étiquetage et longueur adapté des cordons
- Cheminements respectés
- Respect des prérequis techniques courants forts / courants faibles
- Câble de couleur différente pour les équipements spécifiques (Imprimante, Badgeuse, Interconnexion WAN, Serveur)
- Etc.

Les intervenants du Titulaire doivent être habilités à travailler dans des locaux techniques (habilitation électrique adaptée).

Les configurations des ports des commutateurs sont standardisées sauf pour les équipements spécifiques. Le 802.1x opère sur HD13 et ARENC.

Les équipes d'intervention du Titulaire doivent contacter les équipes LAN pour le support à l'établissement d'un diagnostic ou pour procéder à la configuration de l'interface réseau (vitesse/débit/VLAN/activation/désactivation par exemple).

Un outil est mis à disposition des équipes du Titulaire pour lister l'état des ports (UP/DOWN) avec la date de dernier changement d'état (outil « FreePortList »). Cet outil permet au prestataire de procéder à l'identification de prises à débrasser.

Le Titulaire est responsable à chaque intervention de vérifier les capacités LAN restantes dans les locaux techniques. Dans le cas du franchissement d'un seuil d'alerte (5 ports banalisés disponibles), le CDS alerte les équipes réseaux LAN via un dossier EasyVista de demande interne d'extension de capacité.

Dans le cas d'une constatation d'anomalie (ou de la mise en place d'une solution de contournement), le prestataire devra saisir un Incident Technique dans les 24h, afin qu'une solution pérenne soit apportée.

Exemple : bandeau de prise abimé, Climatisation en panne, etc.

Le Titulaire assure la proximité et intervient pour brancher tous les équipements au réseau

Indiquer : onduleur + tMAchine àaffranchir, alarme, etc

3.6.14 SPECIFICITE VISIOCONFERENCE

Cette prestation est assurée dans le forfait d'exploitation OPE-EXP prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1E)

En plus du support de niveau 1 assuré par le centre de contact et la proximité, avec interface vers le niveau 2 assuré par une cellule du SPSN, le titulaire devra assurer une conciergerie pour certaines réunions importantes pour le CD13 (Commission Départementale, Commission Paritaire, CAO, CHSCT), au nombre de 8 instances par mois au HD13.

Il sera en charge de contrôler le bon fonctionnement du matériel en salle (Codec de visioconférence, état des câbles) avant la réunion et sera très réactif en cas de dysfonctionnement signalé durant la réunion. Il est à noter le caractère sensible de ces réunions, dont les délibérations font parties intégrantes de la vie de la collectivité.

3.6.15 SPECIFICITES DU TRAITEMENT « HAUT DE GAMME » VVIP

Cette prestation est assurée dans le forfait d'exploitation OPE-EXP prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1E)

3.6.15.1 OBJET

Une population de « VVIP » constituée essentiellement d'agents de la Présidence, du Cabinet et de la Direction de la Communication, et de 57 élus « VIP », située à l'Hôtel du Département, nécessite un service « haut de gamme » qui lui est dédié.

Le service VVIP « haut de gamme » consiste à fournir une assistance conviviale, facile et rapide aux VVIP, quel que soit le matériel du parc bureautique CD13 utilisé.

Le(s) référent(s) doivent rester joignables à travers la ligne téléphone mobile dédiée (CD13).

L'environnement de travail des VVIP est mouvant, basé sur Windows et MAC. Les utilisateurs de la Présidence sont mobiles et souvent en déplacement. La présidente réalise certaines de ses réunions en visioconférence, dont le support doit être assuré comme une conciergerie.

Les utilisateurs de la Communication travaillent principalement sur environnement APPLE , Adobe, et Archicad

L'accès aux locaux est soumis à des accès sécurisés.

Par ailleurs, les 57 élus « VIP » dispose d'un Ipad cellulaire sur lequel est déployé l'application AirDelib, permettant de gérer les commissions et rapports de délibération.

A travers cette application, les élus reçoivent des notifications et peuvent télécharger les rapports de Commission Paritaire (CP) et Commission Thématique.

Certains conseillers départementaux sont également élus d'autres collectivités de la région et peuvent à ce titre, à partir du matériel mis à disposition par le CD13 accéder aux rapports des autres commissions.

La confidentialité et la discrétion des informations est essentielle.

Aujourd'hui, une équipe de 2 personnes est en place pour répondre aux exigences de cette population.

3.6.15.2 PRINCIPALES RESPONSABILITES CD13

La DSIUN devra donner les accès aux différents outils et contrats de garantie, contrats de maintenance utilisés. Le cas échéant, ces informations seront communiquées par les responsables habilités.

La DSIUN est garante de la liste des VVIP et VIP et de son implémentation sous EasyVista.

La DSIUN, à travers le pilotage de ses marchés, est garante du respect de l'urgence, de l'appui technique et de la réalisation des interventions effectuées par les différents Groupes de résolution dans le cadre des demandes VVIP.

La DSIUN mettra à disposition des locaux, des moyens techniques (teléléphones Iphone, espace de stockage , moyens de test) et du matériel de spare .

3.6.15.3 PRINCIPALES RESPONSABILITES DU TITULAIRE

Le service VVIP consiste à fournir une assistance conviviale, facile et rapide aux VVIP, quel que soit le matériel du parc bureautique CD13 utilisé.

Une aide personnalisée sur la mobilité ainsi que sur l'environnement Apple est plus particulièrement demandée.

Le(s) référen(s)t VVIP reçoi(vent)t les demandes d'informations, les incidents et les demandes de services des utilisateurs de la Présidence et du Cabinet par téléphone sur sa ligne dédiée, par les moyens standards CdS ou directement par la Direction de la DSIUN.

Il est chargé de traiter dans les plus brefs délais tous les incidents et demandes. Il peut être appelé en support par les autres services de la DSIUN pour intervenir conjointement avec l'équipe demandeur. Il n'est en aucun cas un substitut des services autres que les services SRU_CDS.

Il est également chargé de contrôler le bon déroulement du traitement des demandes et des incidents et de faire les relances nécessaires.

L'équipe Helpdesk du CDS, peut également prendre en charge le traitement des incidents et demandes de services VVIP qu'elle reçoit (cas exceptionnel). Elle doit impérativement informer les membres du service VVIP de tout traitement d'un dossier VVIP.

Concernant la gestion/administration personnalisée de proximité pour les Apple Mac (Mac Pro, Macbook, iMac) sous Osx (principalement Sierra), il est demandé de maitriser :

- Apple OSX, sierra minimum (installation, paramétrage, réseau, imprimantes, Time machine, etc…)
- Gestion des droits
- La gestion iTunes (compte, application, Apple Store)
- Déploiement applications
- Adobe créative Cloud
- Notion(s) Active directory

Pour les élus, le titulaire assure les prestations d'exploitation des tablettes et plus particulièrement :

- Le support aux élus lors du changement de matériel (réinstallation de l'application AirDélib à partir de l'Apple Store)
- L'assistance à configurer la tablette et saisir le mot de passe
- La configuration de l'accès à la messagerie du CD13
- Le support à l'utilisation de l'application durant les 5 jours préliminaires à la commision thématique

Si l'utilisateur le demande, le CDS devra récupérer les données de l'ancien smartphone en cas de remplacement par un nouveau terminal ou tenter de les récupérer suite à une panne.

3.6.15.4 CONTRAINTES ET EXIGENCES

Les référents devront toujours s'assurer que le téléphone dédié reste opérationnel. Avant toute intervention VVIP, ils devront se présenter aux huissiers de la Présidence.

Comme pour n'importe quelle demande de service, conseil ou incident, l'ensemble des opérations réalisées pour les VVIP doivent être suivies sous EasyVista, qu'elles soient issues du Helpdesk ou d'un appel en direct au service VVIP.

Assurer un Suivi documentaire.

Le service VVIP doit être disponible tous les jours travaillés au CD13, de 8h à 18h.

3.6.15.5 LIVRABLES

Une **lettre hebdomadaire dédiée VVIP** relatant les faits marquants de la semaine (tels l'activité demandes et incidents et les consommations des mobiles) est publiée chaque semaine.

Si l'actualité l'impose, une réunion hebdomadaire est programmée entre le référent VVIP et la Direction informatique afin d'aborder tous les faits marquants. Le suivi de tous les dossiers enregistrés par le Référent VVIP et le centre de services est présenté lors de cette réunion.

3.6.15.6 NIVEAU DE SERVICE

Le SLA VIP est appliqué au VVIP. Cependant, des délais d'intervention plus courts que les délais connus « VIP », devront être respectés.

3.6.16 SPECIFICITE LABO - MUSEE

Cette prestation est assurée dans le forfait d'exploitation OPE-EXP prévu au BP (voir chapitre 3.2.1.1E)

Le CD13 dispose de matériels non gérés par la DSIUN (PC au Musée par exemple), le Titulaire devra pouvoir assister les Métiers sur demande de Service. L'engagement demandé est une garantie d'Intervention en 4h si urgent, 20h sinon.

Il sera nécessaire de faire un RACI pour ce type de service, qui ne représente pas plus de 10 ½ journée à l'année dont 2 en mode urgentes. En cas de dépassement de ce nombre de service, le CD13 régularisera par une commande sur journée de technicien.

3.7 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Plusieurs types de prestations complémentaires pourront être commandées. Certaines connues font partie du BP :

- Interventions HNO et HO complémentaires
- Interventions coordonnées
- Prestations de transport

D'autres pourront soit faire partie d'un marché susbéquent après cadrage, soit porteront sur des études, ou interventions techniques (projets mineurs), des besoins prestations d'accompagnement Utilisateur.

L'ensemble de ces prestations feront l'objet d'un devis basé sur le BP et établi dans le cadre des démarches de cadrage, qui permettra de définir la prestation dans son objectif, ses livrables et ses résultats :

- Engagement de service qui peuvent être sur des créneaux horaires HNO
- Périmètre de l'intervention
- Planning de déploiement ou d'installation
- Livrables documentaires
- Charges estimées et profils requis

3.7.1 ASTREINTE PERMANENTE

Dans le cas ou le CD13 souscrirait à l'UO dédié à cette prestation, le titulaire devra pouvoir assurer une astreinte 24h24 et 7jours/7 afin de répondre à :

- Une prise d'appel sur un numéro de téléphone dédié
- La qualification de la demande
- Le traitement de la demande avec l'intervention sur site si nécessaire.

Le titulaire devra répondre en moins de 15 minutes (délai maximum pour rappeler) et intervenir à distance ou sur HD13 (dans ce cas en moins d'1 heure) dans le cas ou l'attribution d'un matériel serait nécessaire.

Les heures passées en intervention sont facturées sur la base du nombre d'heure travaillé.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.7.2 INTERVENTIONS HNO

Le Titulaire doit pouvoir intervenir en dehors des heures ouvrées, dans le cadre d'opération planifiée (maintenance, projets internes DSIUN ou d'opérations spécifiques telles coupures électriques, foire de marseille, ou autres évènements du département).

Les heures passées en intervention sont facturées sur la base du nombre d'heure travaillée identique aux modalités d'intervention sous astreinte.

3.7.3 PRESTATIONS DE TRANSPORT

Dans le cadre de ses actions de proximité pour les utilisateurs, le Titulaire assure le transport des équipements dont il a la charge.

Néanmoins, dans le cas de pièces jugées lourdes ou encombrantes, le Titulaire peut être amené à réaliser de manière exceptionnelle des Prestations à la journée de transport ou déménagement de pièce lourdes ou encombrantes.
Dans ce cadre, le chauffeur, le personnel de livraison doivent être intégrés à la prestation.
Le matériel à déménager peut inclure la montée ou descente de marches.
Il est envisagé des prestations pour un camion 20m3 avec hayon et pour un camion de 5/6 m3 avec hayon.

Par ailleurs, dans le cadre de projet de déploiement, le titulaire doit pouvoir fournir un véhicule **à ses propres ressources** afin de transporter du matériel sur les sites concernés. Pour cela, le titulaire fournit un véhicule de type utilitaire (type Kangoo).

Pour ces 3 types de prestations, l'entretien du véhicule, les frais de péage, de parking, l'assurance, et les frais de carburant sont à la charge du titulaire.

3.7.4 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES AUTRES

Les prestations identifiées suivantes pourront faire partie d'un marché susbéquent après cadrage:

- Inventaire
- Prestation de stockage de matériel
- Audit des bonnes pratiques du Centre de Services

D'autres prestations complémentaires relatives à des évènements, des extensions de capacités, des évolutions ou autres chantiers (projets mineurs) feront l'objet d'un devis basé sur le BP. Elles portent essentiellement sur :

- Des études, ou interventions techniques d'installation,
- La réparation de matériel particulier ou non pris dans le cadre de la garantie . tels le remplacement d'un écran de tablette cassé
- De l'Accompagnement Utilisateur

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

3.8 PROJETS

Le Titulaire prend à sa charge les démarches commerciales et les études.

Le Titulaire est pro-actif et force de proposition dans sa démarche d'élaboration de proposition de solutions et de services afin que le Département évolue vers de nouveaux usages.

3.8.1 RENOUVELLEMENT DU PARC IMPRIMANTES

Le renouvellement du parc des imprimantes et copieurs s'effectue en mode projet.

Le CD13 dispose d'un parc d'imprimantes et copieurs sur l'ensemble de ses sites du département. Ces imprimantes ont une durée d'amortissement sur 5 ans. Le CD13 lance donc chaque année un projet de renouvellement des imprimantes ayant atteint leur durée de vie.

Le Titulaire peut être amené à fournir des lieux de préparation et de Stockage si besoin.

3.8.1.1 ROLE DU CD13

- Achat du matériel
- Valider les matériels devant être changés – valider les planning de déploiement
- Garantir la bonne marche du marché DEEE
- S'assurer de l'assistance des intervenants reseaux et systemes
- Définir l'architecture sprintee cible si besoin

3.8.1.2 ROLE DU TITULAIRE

- Fournir un chef de projet ayant une maitrise du périmètre existant.
- Assurer la migration des moyens d'impression avec un minimum d'arrêt de service, et dans les délais annoncés
- Réalisation d'audit pour adaptation des moyens d'impression si besoin
- Réalisation avec un suivi de type projet
    - Réunions de démarrage et de suivi du projet
    - Mise en place un planning de déploiement
    - Mise en place de l'équipe déploiement
    - Conduite au changement auprès des utilisateurs et des Correspondants Informatiques
    - Assurer la transition avec les équipes d'exploitation du CdS
- Réception des matériels avec contrôle de la conformité sur la quantité et les modèles de matériels attendus
- Installation et paramétrage du matériel et des systèmes Ysoft et autres moyens de supervision
- recette du bon fonctionnement dans l'environnement déployé
- Récupération et traitement de l'ancien matériel (DEEE, nettoyage des files d'impression et outils de supervision)
- Maj du parc

3.8.2 EVOLUTION DES TERMINAUX

Afin d'éviter de lancer tous les 6 ans de grands projets de renouvellement des Terminaux (PC ou Smartphone), et de laisser ainsi s'installer une vétusté globale du SI, le CD13 opte pour un renouvellement permanent de son matériel.

Pour cela, le titulaire devra remplacer des Terminaux régulièrement.

Pour cela, il devra assurer :

- La prise de RDV
- Livraison sur site ou la récupération via un kiosque (pour les terminaux mobiles)

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône

- Optionnellement, la livraison des accessoires et périphériques qui iraient de pairs

Il est à noter qu'aucune reprise de données n'est effectuée sur les terminaux.

Les PC sont déployés avec un banc d'industialisation et à l'avenir avec autopilot. Les applications sont déployés automatiquement après remise du PC à l'utilisaterur via un mécanisme de GPO et d'applications virtualisées (dont l'accès est donné par l'apartenance à un groupe AD) ou déployées via Intune en mode User Centric. Toutes les données sont sur le réseau, le PC ne contient que quelques données privées de l'utilisateur dont il est seul responsable.

Les smartphones sont enrôlés sur Intune, le store d'entreprise descend les applications automatiquement. Les utilisateurs doivent sauver leurs photos (les contacts sont gérés dans Outlook)

Cette prestation commandée par lot de 50 devices, sera commandée sur UO spécifique. Le titulaire doit chiffrer un cout moyen de déploiement qui sera réalisé en bonne intelligence (regroupement géographique ou de même technicité).

Dans le cas ou ce mode de fonctionnement ne serait pas adapté aux besoins ou contraintes (exemple si l'on devait remplacer 500 ordinateurs en 1 mois), le titulaire chiffrera le déploiement en mode projet.

Propriété exclusive du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône