

Cahier de Charges - Solution Service Net (Abougia)

1. Introduction

Ce Cahier de Charges définit les exigences pour la prestation de gestion d'incidents, de problèmes et de demandes, ainsi que la gestion documentaire et des changements, conformément aux besoins du GIE VILLEAM et des Sociétés Bénéficiaires. Cette solution sera fournie par Abougia, une entreprise basée en [Indicate location of Abougia – *Estimate: France*].

2. Objectifs Généraux

- Assurer un support efficace pour les services de proximité aux utilisateurs du GIE VILLEAM et des SPL de l'Artois ou de Territoires 62.
- Gérer les incidents, problèmes et demandes de manière proactive et structurée.
- Faciliter la communication et le suivi des changements avec les parties prenantes (Villeam, Sociétés Bénéficiaires).
- Respecter les délais et les engagements contractuels définis par le GIE VILLEAM.

3. Modules Proposés & Fonctionnalités

| Module | Description | Estimation de Coût (par mois) | Outils Techniques Estimés |
|-----------------------------------|--|-------------------------------|---|
| Gestion des Incidents & Problèmes | Qualification d'incidents en problèmes, coordination des équipes techniques, suivi des plans d'action. Analyse de causes profondes et mise en place de solutions pérennes. | 2 000 € - 5 000 € | Logiciel de gestion d'incidents (ex: Jira Service Management) |

| | | | |
|-----------------------------|---|-------------------|--|
| Gestion des Demandes | Guichet unique pour l'ajout, suppression ou modification de services. Suivi et validation des demandes par le GIE VILLEAM et les Sociétés Bénéficiaires. | 1 500 € - 3 500 € | Plateforme de gestion de service (intégration avec Villeam) |
| Gestion de la Communication | Diffusion d'informations sur les incidents, demandes, changements planifiés et impacts potentiels. Mise en place d'un système de notification automatisé. | 500 € - 1 500 € | Outils de communication interne (ex: Slack, Microsoft Teams) |
| Gestion Documentaire | Centralisation et organisation des documents liés aux services. Contrôle des versions et gestion des accès. | 300 € - 800 € | Système de gestion documentaire (ex: SharePoint, Google Drive) |
| Gestion des Changements | Réalisation des changements validés, pilotage et coordination des demandes complexes. Suivi rigoureux du processus de changement. | 1 000 € - 3 000 € | Outils de gestion de projet (ex: Microsoft Project, Asana) |

| | | | |
|-----------------------|---|----------------------------|---|
| Méthodologie & Outils | Application d'une méthodologie structurée (Planification, Découpage des phases, Suivi des dépenses, Avancement technique). Utilisation d'outils de suivi et de reporting. | Intégré aux autres modules | Voir ci-dessus |
| Suivi Qualité | Application du plan qualité, assurance qualité, tests, réception avec le GIE VILLEAM. | 500 € - 1 500 € | Outils de test et de suivi (ex: Selenium) |

4. Planning & Délais

- Phase 1 : Analyse et Définition des Processus – 2 semaines
- Phase 2 : Mise en Place des Outils et Configuration – 4 semaines
- Phase 3 : Formation du Personnel (Villeam/Sociétés Bénéficiaires) – 1 semaine
- Phase 4 : Déploiement et Suivi Continu - En continu, avec des revues mensuelles.

5. Validation & Recette

- Le GIE VILLEAM et/ou les Sociétés Bénéficiaires effectueront des contrôles aléatoires (picking) pour valider le respect des engagements contractuels.
- Un Avenant au Contrat Cadre sera rédigé en cas de modifications demandées par le GIE VILLEAM ou les Sociétés Bénéficiaires, avec un délai de 15 jours pour la proposition technique-fonctionnelle du Titulaire.

6. Modifications des Services (Lot B)

- Abougia se charge d'assurer la réactivité aux questions et remarques des représentants du GIE VILLEAM et/ou des Sociétés Bénéficiaires, permettant l'ajustement des prestations jusqu'à la signature du Procès-Verbal de Réception Définitive.

7. Conclusion

Cette solution proposée par Abougia vise à répondre aux exigences du Contrat Cadre Service Net. Nous sommes convaincus de notre capacité à fournir un service de qualité et à contribuer au succès des projets du GIE VILLEAM et des Sociétés Bénéficiaires.