

CONSULTATION

C.C.T.P

GIE VILLEAM

PROJET SERVICE NET

Fourniture de prestations de
Supports et Proximités IT Utilisateurs
Et
fourniture d'une prestation d'AMO DSI

Version /05/2025

Sommaire

PRÉAMBULE.....	4
1. CONTEXTE, ENJEUX ET ORIENTATIONS.....	6
1.1. Lots Fermes.....	7
1.2. Plan Qualité.....	7
1.3. Planning.....	8
1.4. Charge de Travail du GIE VILLEAM pour la Mise en Œuvre de la Solution Proposée.....	8
2. PRESENTATION DES PRESTATIONS.....	9
3. PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES.....	10
3.1 Prestations Générales.....	10
3.2 Études et Développement.....	10
3.3 Connaissance des Environnements Techniques.....	10
3.4 Responsable de l'Exécution.....	10
3.5 Mise à Disposition des Services et Moyens Attendus.....	12
3.6 Qualité et Origine des Matériaux.....	13
3.7 Conformité des Matériaux aux Normes en Vigueur.....	13
3.8 Traitement des DEEE Professionnels.....	13
3.9 Fixation des Supports.....	14
3.10 Protection du Matériel et de ses Fonctionnalités.....	14
3.11 Conditions d'Intervention sur un Site.....	14
3.12 Décompte des Délais.....	14
3.13 Suivi de Planning et Qualité d'Exécution.....	14
3.14 Remise en État en Cas de Difficulté Majeure de Mise en Œuvre.....	14
3.15 Assistance Après Mise en Service.....	14
3.16 Modifications des Services du Fait de VILLEAM et/ou des Sociétés Bénéficiaires.....	15
3.17 Suivi d'Exploitation.....	15
3.18 Gestion Documentaire.....	15
3.19 Administration/Gestion.....	15
3.20 Responsable Commercial.....	16
3.21 Propreté des Locaux.....	16
3.22 Liste des Personnels Habilités à Engager le Maître d'Ouvrage VILLEAM.....	16
4 MANAGEMENT DES SERVICES.....	17
4.1 Lot A – Périmètre n°1 : Support Utilisateur à Distance - Reporting.....	17
4.1.1 Rapport d'Activité.....	17
4.1.2 Suivi des Interventions sur Incidents & Demandes.....	17
4.1.3 Tableaux de Bord.....	17
4.1.4 Résultats de l'Enquête de Satisfaction et de Ressenti Utilisateurs.....	17
4.1.5 Revue de Compte.....	17
4.2 Lot A – Périmètre n°2 : Service de Proximité aux Utilisateurs- Reporting.....	18
4.2.1 Rapport d'activité.....	18
4.2.2 Suivi des Interventions sur Incidents & Demandes.....	18
4.2.3 Tableaux de Bord.....	18
4.2.4 Résultats de l'Enquête de Satisfaction et de Ressenti Utilisateurs.....	18
4.2.5 Revue de Compte.....	19
4.3 Lot B -AMO DSI - Reporting.....	19
4.3.1 Compte-rendu d'Activité.....	19
4.3.2 Tableau de Bord.....	19
4.3.3 Réunion de Suivi d'Activité.....	19
4.3.6 Résultats de l'enquête de Satisfaction et de Ressenti Utilisateurs.....	19
5 PÉRIMÈTRE D'EXERCICE DES PRESTATIONS.....	20
5.1 Présentation de l'Existant.....	20
5.2 Infrastructures et Applicatifs.....	21
5.2.1 Périmètre Fonctionnel à Couvrir.....	21
5.2.2 Périmètre Technique & Applicatif à gérer.....	21
5.3 Identification des Matériels Objets sur les Sites du GIE VILLEAM.....	25
5.3.1 Équipements Informatiques, Téléphoniques et Logistiques, Matériels Réseau de Distribution - Sites Liévin & Isques.....	25
5.3.2 Imprimantes.....	25
6 PRESTATIONS ATTENDUES - LOT A - Périmètre n°1: SUPPORT UTILISATEUR À DISTANCE.....	26
6.1 Périmètre.....	26
6.1.1 Support Postes de travail.....	26

6.1.2 Support Office 365	26
6.1.3 Support des périphériques.....	26
6.1.4 Support téléphonie et liens Télécoms	26
6.1.5 Support serveurs et applications métiers	27
6.2 Description des prestations	27
6.3 Conditions d'Intervention	28
6.4 Processus associés à la prestation :	29
6.4.1 Gestion des Incidents.....	29
6.4.2 Gestion des Demandes.....	30
6.4.3 Gestion des Changements.....	30
6.5 Organisation et Moyens Mis en Œuvre	31
6.6 Méthodologie du projet de Transition :	32
7 PRESTATIONS ATTENDUES - LOT A - Périmètre n° 2: SERVICE DE PROXIMITÉ AUX UTILISATEURS	33
7.1 Périmètre	33
7.1.1 Support Postes de travail	33
7.1.2 Support Office 365	33
7.1.3 Support des périphériques.....	33
7.1.4 Support téléphonie et liens Télécoms	33
7.1.5 Support serveurs et applications métiers	34
7.2 Description des Prestations.....	34
7.3 Conditions d'Intervention	35
7.4 Processus associés à la prestation :	36
7.4.1 Gestion des Incidents.....	36
7.4.2 Traitement des Matériels Défectueux	37
7.4.3 Gestion des Demandes.....	37
7.4.4 Gestion des Changements.....	37
7.5 Organisation et Moyens Mis En Œuvre.....	37
7.6 Méthodologie projet :	38
8 PRESTATIONS ATTENDUES - LOT B - AMO DSI	40
8.1 Périmètre	40
8.2 Description des Prestations :	40
8.3 Conditions d'Intervention	41
8.4 Organisation et Moyens Mis En Œuvre.....	42

PRÉAMBULE.

Dans le présent document, les termes et expressions suivants se définissent comme suit:

Bon de Commande: L'appellation «Bon de Commande » désigne le document signé par le **Candidat** et le **GIE VILLEAM** et/ou par une **Société Bénéficiaire** permettant la commande par cette dernière d'un Service.

Bordereau de Mise en Ordre de Marche ou BMOM: Signifie le document validant la Mise en Ordre de Marche d'un Service, après la période de Vérification de Service Régulier (VSR), et selon la procédure décrite dans le **Contrat Cadre** pour celle-ci.
Le BMOM est signé par le **GIE VILLEAM** et/ou par une Société Bénéficiaire qui s'y oblige dès lors que les conditions prévues au Contrat sont réunies, ou toute personne qu'il délègue à cet effet, et a pour effet de valider la mise en fonctionnement opérationnelle de l'objet afférent à la phase concernée.
Ce Bordereau de Mise en Ordre de Marche est signé par le **GIE VILLEAM** et/ou par une Société Bénéficiaire même en présence de Défauts Mineurs.
A compter du Déploiement Industriel, la signature du Bordereau de Mise en Ordre de Marche par **VILLEAM** et/ou par une Société Bénéficiaire, déclenche le droit à paiement, des frais d'accès au Service et des abonnements afférents au Service concerné selon la clé de répartition fournie dans le **Contrat Cadre**.

Candidat: L'appellation «**Candidat**» désigne une entreprise présentant une offre en réponse à la présente consultation.

Client: désigne indifféremment le **GIE VILLEAM** et/ou une Société Bénéficiaire dès lors qu'elles ont souscrit auprès du **Candidat** ou utilisent un de ces Services.

Contrat: Le «**Contrat Cadre**» désigne le présent document; il a pour but de définir les modalités techniques, financières, contractuelles et juridiques de fourniture de services par le **Candidat** pour le(s) Lot(s) pour lequel(lesquels) il est attributaire, un **Contrat Cadre** pouvant être établi par Lot ou pour l'ensemble des Lots pour lesquels le **Candidat** est attributaire.

Contrat d'Exécution: Le «**Contrat d'Exécution**» désigne les **Contrats** afférents aux Services signés entre le **GIE VILLEAM** et/ou par une **Société Bénéficiaire** et le **Candidat**.

Contrat de Cotraitance: Contrat liant les Membres du Groupement et définissant contractuellement les engagements des Membres du Groupement entre eux, la répartition des Lots et/ou prestations, entre chaque Membre du Groupement (la Cotraitance peut être conjointe ou solidaire).

Défaut Majeur: *A définir par le Candidat.*

Formalise les définitions correspondantes aux Défauts Majeurs (non - conformité) concernant les dysfonctionnements éventuels durant les tests de qualifications des phases des Pilotes et des Déploiements Industriels ou les Incidents Majeurs en phase d'exploitation nominale.

Ces Définitions doivent être validées par le **GIE VILLEAM** et/ou par une **Société Bénéficiaire** avant mise en application.

Défaut Mineur: Un Défaut ou une anomalie est réputé Mineur lorsqu'il n'est pas qualifié de Majeur. Ce Défaut Mineur constitue une Réserve Mineure lors de la Phase de Déploiement et un Incident Mineur en phase d'exploitation nominale.

Délai: Tout délai s'exprime en heure, en jour calendaire, en semaines ou en mois.

Équipement: désigne le matériel du **Candidat** installé sur un Site appartenant au **GIE VILLEAM** et/ou d'une **Société Bénéficiaire** et nécessaire au Service fourni au titre du **Contrat Cadre**.

Incident: désigne toute interruption ou dégradation du Service.

Groupement: Mode de fonctionnement entre **Candidats** visant à remettre une offre dans laquelle chacun des membres à sa propre valeur ajoutée.

Lot: désigne le domaine retenu dans l'allotissement.

Mandataire Commun: Membre du Groupement investi par le Groupement et en charge de responsabilités vis à vis du **GIE VILLEAM** et/ou d'une **Société Bénéficiaire**.

Membre du Groupement: **Candidat** à un Lot ou plusieurs Lots, s'associant avec d'autres **Candidats** dans un Groupement, au titre d'un Contrat de Cotraitance, dans le but d'établir son offre.

Partie(s): Désigne au singulier le **GIE VILLEAM** ou le **Candidat**, et au pluriel le **GIE VILLEAM** et le **Candidat**.

Pilote: Mise en œuvre d'une partie d'un Lot, permettant de valider techniquement la solution proposée en environnements réels ainsi que les méthodes et procédures de déploiement, d'exploitation et administratives depuis le Bon de Commande jusqu'à la facturation.

Plannings de Référence: Planning remis par le *Candidat* indiquant les délais maxima de mise en œuvre dans les phases Pilote, de Déploiement Industriel ou en cours de **Contrat Cadre**, pour toute commande de service complémentaire; les plannings seront contractualisés à la signature du **Contrat Cadre** comme Plannings de Référence notifiant les délais maxima de mise en œuvre du *Candidat*.
Ces délais pourront être modifiés à la hausse par le **GIE VILLEAM** et/ou par une **Société Bénéficiaire** pour répondre à leurs contraintes.

Procès-Verbal de Réception Définitive Sans Réserve: signifie le document de réception signé par le **GIE VILLEAM** à l'issue du Déploiement Industriel de la totalité du Lot concerné, selon les conditions et conformément aux procédures de réception définies au **Contrat Cadre**.

Qualité de Service: désigne le niveau de Service fourni par le *Candidat* au **GIE VILLEAM** et/ou par à **Société Bénéficiaire** et défini selon les Services.

Réserve Majeure: Un Défaut Majeur entraîne une Réserve Majeure.

Réserve Mineure: Un Défaut Mineur entraîne une Réserve Mineure.

Service: désigne les prestations devant être réalisées par le *Candidat* dans le cadre du **Contrat Cadre**.

Société Affiliée: désigne toute entité contrôlée directement ou indirectement par le **GIE VILLEAM**, toute entité contrôlant directement ou indirectement le **GIE VILLEAM** ou toute entité étant sous contrôle commun, direct ou indirect, avec le **GIE VILLEAM** et ayant son siège social en France.

Société Bénéficiaire: le **GIE VILLEAM** et ses Sociétés Affiliées désignées sous le terme «**Société Bénéficiaire**» dans le présent document.

Site: désigne tout site appartenant au **GIE VILLEAM** ou appartenant aux **Sociétés Bénéficiaires** .

VSR: Désigne la période de Vérification de Service Régulier pendant laquelle **VILLEAM** et/ou une Société Bénéficiaire exploite ou utilise un Service, objet du **Contrat Cadre** sous la responsabilité du *Candidat* après la notification du Bordereau de Mise en Service et avant la signature du Bordereau de Mise en Ordre de Marche.

Terminaux: Les Terminaux désignent les équipements terminaux spécifiques fournis au titre d'un Service donné et permettant aux utilisateurs d'accéder aux fonctionnalités dudit Service.

Titulaire: La société ou le Groupement retenu pour l'exécution du présent marché à l'issue de la présente consultation est désignée sous le terme «**Titulaire** » dans le présent document.

1. CONTEXTE, ENJEUX ET ORIENTATIONS.

Le **GIE VILLEAM** est un Groupement d'Intérêt Economique, entité assurant les services supports de la Société d'Economie Mixte Territoires Soixante-Deux et de la Société Publique de l'Artois, sociétés dont les missions principales sont l'aménagement, la construction, la promotion immobilière, l'aide et le conseil aux collectivités territoriales

Les équipes sont localisées sur les sites de Liévin et Isques :

- ✓ Le site de Liévin accueille le siège social : Centre d'Affaires Artéa, 2 rue Joseph-Marie Jacquard à Liévin (62803),
- ✓ Le site d'Isques est un site administratif déporté : Route de Quéhen - Zone d'activités la Canardière - 62360 ISQUES ;

Initialement, les services relatifs à l'hébergement, l'exploitation et la maintenance des infrastructures et applications intégrées dans le Système d'Information ont été attribuées à un premier prestataire.

Désormais, le **GIE VILLEAM** souhaite confier à un ou plusieurs prestataires les lots suivants:

- 1- Lot A- Périmètre n°1 : Le service de Support Informatique destinés à la gestion des incidents, des demandes, des changements et des problèmes utilisateurs à distance.
- 2- Lot A- Périmètre n°2: Le service de Proximité dédié à la gestion des incidents, demandes, changements et problèmes IT pour le compte des utilisateurs et des périphériques associés à ceux-ci depuis les sites appartenant au **GIE VILLEAM**.
- 3- Lot B: L'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) de l'ensemble des activités DSI afin :
 - a. De définir et piloter le plan projet IT annuel
 - b. De piloter la bonne prestation des services IT
 - c. D'accompagner la réalisation des projets IT

Au travers de ce CCTP, le **GIE VILLEAM** souhaite formaliser le contenu et les engagements inhérents sur l'ensemble du périmètre et a décidé de lancer une consultation en ce sens.

Les objectifs principaux recherchés sont:

- Assurer la réalisation du Support IT destinés aux utilisateurs
- Améliorer le service rendu aux utilisateurs via une meilleure efficacité des process et donc un délai de traitement des événements raisonnables
- Assurer la simplification, standardisation et Industrialisation des Process
- Assurer la simplification du suivi au quotidien par la contractualisation d'engagements homogènes sur les périmètres matériels et géographiques.
- Intégrer, au titre d'un contrat, des prestations à réaliser au quotidien
- Maîtriser & Optimiser des coûts

Les prestations ont été modélisées en 2 lots comme suit:

1- Lot A -Périmètre n°1 : Support Utilisateur à Distance Centralisé

Le Support Utilisateur à Distance centralisé regroupe les fonctions de réception et prise en charge de tickets, de prise en main à distance des équipements et de traitement des incidents, des demandes et des changements pour l'ensemble des utilisateurs gérés par le **GIE VILLEAM** en situation de travail depuis un des sites du **GIE VILLEAM**, de **SPL de l'Artois**, de **Territoires 62** ou en situation de d'itinérance/nomadisme.

2- Lot A – Périmètre n°2 : Service de Proximité aux Utilisateurs Sites du GIE VILLEAM, de SPL de l'Artois ou de Territoires 62

Le Service de Proximité aux Utilisateurs Sites concerne une prestation de proximité relative aux équipements suivants:

- Terminaux informatiques (laptop, desktop, docks, ...)
- Imprimantes bureautiques
- Terminaux téléphoniques « fixes »(Poste Opérateur, Téléphone fixe)
- Terminaux téléphoniques « mobiles » hors installation & remplacement

Cette prestation consiste à assurer depuis les sites de **du GIE VILLEAM, de SPL de l'Artois ou de Territoires 62**:

- a- Le support, l'assistance, la formation utilisateurs, la maintenance et la gestion des parcs.
- b- La prestation de préparation, de configuration, de livraison, de déploiement de nouveaux matériels et d'accompagnement utilisateurs.

3- Lot B :AMO DSI

L'AMO DSI constitue chaque année le plan projet DSI aux regards des besoins IT identifiés par chaque Direction métier.

Il a la charge de valoriser financièrement chaque sujet, de les prioriser selon des critères d'importance à définir et de le défendre auprès de la DAF et du Comité de Direction avant d'en assurer le pilotage.

L'AMO DSI assure aussi le suivi des prestations IT réalisées par les prestataires en charges de gérer, l'hébergement, la supervision, le support, l'exploitation et la maintenance des infrastructures et des équipements utilisateurs.

1.1. Lots Fermes.

Les prestations sont alloties comme suit, le *Candidat* étant autorisés à se positionner chacun des Lots .

- Lot A:
 - Périmètre n°1 :Support Utilisateur à Distances
 - Périmètre n°2 : Support de Service de Proximité aux Utilisateurs présents sur les sites **du GIE VILLEAM, de SPL de l'Artois ou de Territoires 62** ou en situation d'itinérance/ nomadisme
- Lot B: AMO DSI

1.2. Plan Qualité.

Compte tenu de la criticité du projet, le *Candidat* est jugé sur la méthodologie proposée, et sur les moyens en homme et en matériel qu'il se propose de mettre à la disposition du **GIE VILLEAM**

- Dans le cadre du plan qualité du projet, et ce, pour chaque Lot Ferme.

Le *Candidat* retenu présente sa méthodologie, ses procédures et les interlocuteurs qualité en charge du projet.

Ce plan qualité fait partie intégrante de l'opération d'étude et de réalisation du projet.

Ce plan qualité/projet doit répondre aux critères suivants:

- But, domaines d'applications et responsabilités.
 - Objectif.
 - Domaine du projet.
 - Objectif qualité.
 - Responsabilité de rédaction.
 - Responsabilité de validation.
 - Responsabilité d'application.
 - Procédure d'évolution.
 - Procédure en cas de non-respect.
- Documents de références et documents applicables.
 - Documents de référence.
 - Documents applicables.
- Terminologie.
 - Glossaire.
- Organisation.
 - Relation et organisation entre le **GIE VILLEAM** et les fournisseurs.
 - Relations avec les sous-traitants éventuels.
 - Organisation des équipes (définition de l'équipe projet avec profils des intervenants).
 - Fonctions des ressources.
 - Rôles des ressources.
 - Missions des ressources.
 - Méthode.
 - Outils.
 - Règles.
- Cycle du projet.
 - Planification du déploiement.
 - Découpage des phases.
 - Produits des phases.
 - Suivi des dépenses.
 - Avancement technique.
 - Ordonnancement.

- Avancement de la planification.
- Documentation.
 - Documentation de la gestion du projet.
 - Documentations techniques.
 - Identification de la documentation technique.
 - Gestion et mise à jour des documents.
 - Diffusion des documents.
- Gestion des changements, des incidents et des problèmes.
 - Traitement et suivi des changements.
 - Traitement et suivi des incidents.
 - Traitement et suivi des problèmes
- Application du plan qualité.
 - Technique et suivi de l'assurance qualité.
 - Tests.
 - Réception avec le **GIE VILLEAM**

1.3. Planning.

Les Plannings de Référence de mise en œuvre sont proposés au **GIE VILLEAM** par le *Candidat* et sont fournis dans le cadre de la réponse à la présente consultation.

La réalisation est réceptionnée et validée par le **GIE VILLEAM**.

La réalisation est testée, et recettée par le *Candidat* qui fournit au **GIE VILLEAM** le cahier de recette dument rempli par lui, cahier de recette construit par le *Candidat* à partir des processus et procédures initiés par lui et soumis préalablement à la validation du **GIE VILLEAM**.

Le **GIEVILLEAM** procède des contrôles aléatoires, par picking, pour validation du respect des engagements contractuels.

Le *Candidat* prend en compte et s'engage envers le **GIE VILLEAM** du respect de la date de **fin septembre 2025** pour la signature du Procès-Verbal de Réception sans Réserve.

Il indique également les délais nécessaires à la prise en compte des évolutions en cours et après le Déploiement (création, suppression, modification d'un Service...) soit plus généralement en cours du **Contrat Cadre**.

Les délais énoncés sont contractualisés à la signature du **Contrat Cadre**.

1.4. Charge de Travail du GIE VILLEAM pour la Mise en Œuvre de la Solution Proposée.

Le **GIE VILLEAM** attend que le *Candidat* prenne en charge la gestion complète du déploiement en minimisant les impacts sur ses équipes et sur les utilisateurs.

Pour chacun des Lots Fermes, le *Candidat* indique dans sa proposition la charge de travail interne pour le **GIE VILLEAM** en jours/homme nécessaire à la mise en place de sa solution.

2.PRESENTATION DES PRESTATIONS.

Les prestations ont été modélisées en 2 lots comme suit:

Lot A :

✓ Périmètre n°1 :Support Utilisateur à Distance Centralisé

Le Support Utilisateur à Distance centralisé regroupe les fonctions de réception et prise en charge de tickets, de prise en main à distance des équipements et de traitement des incidents, des demandes et des changements pour l'ensemble des utilisateurs gérés par le **GIE VILLEAM** en situation de travail depuis un des sites du **GIE VILLEAM, de SPL de l'Artois, de Territoires 62** ou en situation de d'itinérance/nomadisme.

✓ Périmètre n°2 : Service de Proximité aux Utilisateurs Sites du GIE VILLEAM, de SPL de l'Artois ou de Territoires 62

Le Service de Proximité aux Utilisateurs Sites concerne une prestation de proximité relative aux équipements suivants:

- Terminaux informatiques (laptop, desktop, docks,...)
- Imprimantes bureautiques
- Terminaux téléphoniques « fixes »(Poste Opérateur, Téléphone fixe)
- Terminaux téléphoniques « mobiles » hors installation & remplacement

Cette prestation consiste à assurer depuis les sites de **du GIE VILLEAM, de SPL de l'Artois ou de Territoires 62**:

- a- Le support, l'assistance, la formation utilisateurs, la maintenance et la gestion des parcs.
- b- La prestation de préparation, de configuration, de livraison, de déploiement de nouveaux matériels et d'accompagnement utilisateurs.

Lot B :AMO DSI

L'AMO DSI constitue chaque année le plan projet DSI aux regards des besoins IT identifiés par chaque Direction métier.

Il a la charge de valoriser financièrement chaque sujet, de les prioriser selon des critères d'importance à définir et de le défendre auprès de la DAF et du Comité de Direction avant d'en assurer le pilotage.

L'AMO DSI assure aussi le suivi des prestations IT réalisées par les prestataires en charges de gérer, l'hébergement, la supervision, le support, l'exploitation et la maintenance des infrastructures et des équipements utilisateurs.

3. PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES.

3.1 Prestations Générales.

Le **Contrat Cadre** est passé pour un Service clé en mains, le **Candidat** est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques de tous ordres imposés par l'environnement existant du **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** et/ou les règles de l'art.

Le **Candidat** ne peut se prévaloir de conditions techniques insuffisantes à la satisfaction de ses Services qu'il n'aurait pas dûment signalées au moment de son offre et est responsable de la mise à niveau éventuelle nécessaire au bon fonctionnement de l'installation à ses frais.

Toute fourniture non explicitement demandée, mais nécessaire au bon fonctionnement des différents Lots, aux respects des règles de l'art de mise en œuvre est due au titre de cette consultation.

Le **Candidat** s'engage à intégrer à ses frais, les conditions de réalisation des autres Lots, et à en tenir compte dans l'établissement de ses propositions, intégrant les contraintes techniques et réglementaires rendant compatibles la solution proposée dans le cadre de sa mise en œuvre, de son exploitation et de son fonctionnement, en adéquation avec ses modes de raccordement.

3.2 Études et Développement.

Le **Candidat** a la charge et la responsabilité :

- De la définition et du développement des solutions permettant la mise en œuvre de chaque Lot.
- Des réceptions des phases d'Acquisition et Intégration, et des évolutions en phase d'exploitation nominale.
- De la documentation.
- Des mises au point nécessaires à la réalisation parfaite et complète de chaque Lot du **Contrat Cadre**, conformément aux règles de l'art et aux spécifications des documents contractuels sans que ces dispositions ne puissent être remises en cause.

Le **Candidat** doit également se conformer aux stipulations qui peuvent éventuellement lui être spécifiées au cours de la définition, de la fabrication et des essais de la solution après accord écrit entre les **Parties**.

Le **Candidat** doit mettre en œuvre toutes les actions nécessaires, durant toutes les phases, pour que le développement, la fabrication, la fourniture et l'installation des Services s'effectuent de manière systématique en accord avec la législation, les normes et les exigences de sécurité.

Tout au long de la définition, le **Candidat** informe le **GIE VILLEAM** et/ou les **Sociétés Bénéficiaires** de tous ses choix fonctionnels et techniques. Ils doivent être justifiés. Le **GIE VILLEAM** se réserve le droit de refuser les choix du **Candidat**.

Tout choix fonctionnel ou technique fait par le **Candidat** sans l'accord du **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** est fait aux risques exclusifs du **Candidat** qui, le cas échéant, assume toutes les conséquences fonctionnelles, techniques et financières.

3.3 Connaissance des Environnements Techniques.

Le **Candidat** est réputé connaître, pour s'en être rendu compte personnellement, les conditions techniques existantes au moment de l'établissement de ses offres au sein du réseau et des équipements techniques du **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** impliqués dans les services réseaux proposés par lui.

Le **Candidat** ne peut se prévaloir de conditions techniques insuffisantes à la satisfaction de ses services qu'il n'a pas dûment signalées au moment de son offre et est responsable de la mise à niveau éventuelle nécessaire au bon fonctionnement de l'installation à ses frais.

3.4 Responsable de l'Exécution.

Le **Candidat** désigne, dès la signature du **Contrat Cadre**, un responsable de l'exécution du **Contrat Cadre** qui doit être l'unique interlocuteur et le point d'entrée unique face aux représentants du **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** pour l'ensemble de la mise en œuvre du **Contrat Cadre** ainsi que dans son exploitation.

Le responsable de l'exécution doit avoir toutes les compétences requises pour répondre à toutes les questions concernant les différentes prestations, pendant la durée intégrale du **Contrat Cadre** (phases d'étude, d'exécution du déploiement et nominale).

Le **Candidat** précise la localisation prévue du responsable de l'exécution.

Le **GIE VILLEAM** se réserve le droit de réfuter le choix de la ressource désignée.

Le responsable de l'exécution est missionné pour:

- Être le garant de la mesure et du respect des engagements contractuels (SLA).
- Assurer l'organisation, la coordination et l'exécution du **Contrat Cadre**.
- Coordonner l'ensemble des acteurs du **Contrat Cadre**.

- Exercer un rôle de conseil en matière de Services.

A ce titre, le responsable de l'exécution assure :

Pour le Lot A:

✓ **Périmètre n°1 : Support Utilisateur à Distance Centralisé**

Ces prestations sont à réaliser sur la base d'un forfait mensuel intégrant :

- La gestion des incidents et des problèmes:
 - Gestion des incidents (suivi, gestion des escalades, information au **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** des actions correctives et de l'avancement de la résolution voire de la clôture, soutien en situation de crise, ...).
 - Suivi des engagements, recommandations pour l'optimisation des performances des Services (fourniture des éléments d'analyse, tableaux de bord, ...).
 - Gestion des problèmes (qualification d'incidents en problème, coordination des équipes techniques, suivi des plans d'action, ...).
- La gestion des demandes:
 - Guichet unique pour toute demande d'évolution (adjonction, suppression, modification, ...).
- La gestion de la communication (Incidents, demandes, ...)
- La gestion documentaire
- La gestion des changements:
 - Réalisation des changements validés
 - Pilotage et coordination des demandes complexes ponctuelles.
 - Information au **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** des changements planifiés par le **Candidat**, des plannings de réalisation, des impacts éventuels sur les Services délivrés et des processus de retour arrière définis.

Cette prestation sera réalisée en mode forfaitaire sur la base d'un volume global(Périmètre n°1 + Périmètre n°2) d'incidents et de demandes identifiés dans la rubrique **5.2.2.4 Éléments quantitatifs d'informations indicatives** .

Les demandes faisant l'objet d'une facturation additionnelles seront définies dans un catalogue des demandes, initié à partir des premiers éléments de réponses demandés dans la réponse apportée au niveau de l'onglet « Lot A » du document «VILLEAM – AO Projet Service Net - Bordereau de prix unitaires – Lot A.xls».

✓ **Périmètre n°2 : Service de Proximité aux Utilisateurs Sites du GIE VILLEAM, de SPL de l'Artois ou de Territoires 62**

De base, les prestations sont à réaliser sur la base d'un forfait mensuel intégrant :

- La gestion des incidents et des problèmes réalisables uniquement sur sites:
 - Gestion des incidents (suivi, gestion des escalades, information au **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** des actions correctives et de l'avancement de la résolution voire de la clôture, soutien en situation de crise, ...).
 - Suivi des engagements, recommandations pour l'optimisation des performances des Services (fourniture des éléments d'analyse, tableaux de bord, ...).
 - Gestion des problèmes (qualification d'incidents en problème, coordination des équipes techniques, suivi des plans d'action, ...).
- La gestion des demandes sur sites:
 - Réalisation des changements validés
 - Guichet unique pour toute demande d'évolution (adjonction, suppression, modification, ...)
- La gestion de la communication (Incidents, demandes, ...)
- La gestion documentaire
- La gestion des changements:
 - Pilotage et coordination des demandes complexes ponctuelles.
 - Information au **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** des changements planifiés par le **Candidat**, des plannings de réalisation, des impacts éventuels sur les Services délivrés et des processus de retour arrière définis.
- La gestion du parc installé et des évolutions.
- Les frais de déplacement

Cette prestation sera réalisée en mode forfaitaire sur la base d'un volume globale (Périmètre n°1 + Périmètre n°2) d'incidents et de demandes identifiés dans la rubrique **5.2.2.4 Éléments quantitatifs d'informations indicatives** . Le **Candidat**

A la demande, des demandes faisant l'objet d'une facturation additionnelles, seront définies dans un catalogue des demandes, initié à partir des premiers éléments de réponses demandés dans la réponse apportée au niveau de l'onglet « Lot A » du document «VILLEAM – AO Projet Service Net - Bordereau de prix unitaires – Lot A.xls». Ces prestations seront réalisées en mode unitaire sur la base d'un coût unitaire à la journée que le **Candidat** précisera . Ce coût unitaire intégrera les coûts de déplacement.

Pour le Lot B:

- La création d'un Plan Projet IT (Technique & Fonctionnel) annuel pour répondre aux enjeux du **GIE VILLEAM** avec identification pour chaque Projet de ses caractéristiques, de ses enjeux, de sa priorité et de son enveloppe financière
- La définition et la rédaction des expressions de besoins/cahiers des charges qui accompagnent chaque projet IT identifié
- Le pilotage des Contrats de Service et des prestataires en mission : Desk, Proximité, Gestion des Infrastructures et des Applications hébergées dans le Data Center, ...
- La gestion de la communication (Plan Projet, Suivi Budget IT, Qualité de Services)
- La gestion documentaire

Cette prestation sera réalisée en mode unitaire sur la base d'un coût unitaire à la journée que le **Candidat** précisera . Ce coût unitaire intégrera les coûts de déplacement.

Le responsable de l'exécution peut être secondé dans la phase déploiement et/ou dans le déploiement de **Services** complémentaires en cours de **Contrat Cadre** par un directeur de projet, néanmoins il reste le point d'entrée unique pour tout sujet lié au non-respect des engagements contractuels.

Le responsable de l'exécution peut être secondé pour le suivi de la facturation, néanmoins il reste le point d'entrée unique pour tout sujet lié à la facturation.

Le responsable de l'exécution assiste et anime les différentes réunions de suivi et de qualité mises en place durant toute la période de fourniture du service, durant la phase projet ou en mode exploitation nominale, au travers des revues de Compte (décrites dans les articles 4.1.5 et 4.2.5) ou de réunions déclenchées ponctuellement par les représentants du **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** et ce, sans que le **Candidat** puisse arguer d'un quelconque dédommagement complémentaire ou d'une facturation supplémentaire au titre de la prestation.

Chacune de ces réunions s'appuiera, en mode projet ou en mode exploitation nominale, sur les éléments relatifs au Suivi de Planning et Qualité d'Exécution(article 3.13), au suivi d'Exploitation (article 3.17) .

Le Responsable de l'Exécution coconstruit et formalise le PAQ avec les équipes concernées du **GIE VILLEAM**.

Ce PAQ doivent être finalisé par le **Candidat** avant la mise en Exploitation Nominale.

Le **Candidat** doit présenter ce PAQ au **GIE VILLEAM** pour validation avant mise en exploitation.

Le responsable de l'exécution analyse et fournit les rapports d'incidents et de performances. Ceux-ci lui permettent de vérifier que le fonctionnement des services est en adéquation avec les engagements contractuels et de déclencher, le cas échéant, les plans d'actions correctifs nécessaires. Il calcule les éventuelles pénalités en cas de non-respect.

Le **Candidat** a à sa charge la prestation de rédaction des compte-rendu de réunions.

En cas de changement pendant la durée du marché, le **Candidat** présente, pour validation, au **GIE VILLEAM**, un remplaçant qui doit avoir les mêmes niveaux d'expérience et de compétence.

A la demande, des prestations complémentaires pourront faire l'objet de demandes à partir des éléments de réponses demandés dans la réponse apportée au niveau de l'onglet « Lot B » du document «VILLEAM – AO Projet Service Net - Bordereau de prix unitaires – Lot A.xls». Ces prestations seront réalisées en mode unitaire sur la base d'un coût unitaire à la journée que le **Candidat** précisera . Ce coût unitaire intégrera les coûts de déplacement.

3.5 Mise à Disposition des Services et Moyens Attendus.

Le **Candidat** explicite et détaille les moyens techniques qu'il se propose de mettre en œuvre pour délivrer les Services et Moyens attendus: mutualisés ou non, architecture, résilience, sécurité...

Le **Candidat** précise les engagements qu'il prend pour effectuer la Prestation. Ses engagements portent notamment sur les Garanties de Moyens et de Résultats, mais également sur les plans qualitatifs et de compétence et de disponibilité des collaborateurs présentés dans l'offre. Cet article met également en évidence les limites de la prestation fournie.

Le **Candidat** explicite et détaille les organisations sur lesquelles il se propose de s'appuyer pour délivrer les Services et Moyens attendus et assurer leur déploiement: mutualisés ou non, internes ou sous-traitées....

Le **Candidat** se conforme aux prescriptions générales régissant toute intervention sur un site du **GIE VILLEAM** avec ou sans déploiement d'Équipement.

3.6 Qualité et Origine des Matériaux.

En cas de fourniture de matériels complémentaires aux installations existantes, ceux-ci doivent provenir de constructeurs agréés par le **GIE VILLEAM**.

D'une façon générale, le **Candidat** est tenu de justifier à tout moment, sur demande du **GIE VILLEAM**, la provenance des matériels au moyen de fiches d'agrément signées par le fournisseur ou toutes autres pièces en tenant lieu.

Les provenances des matériels doivent être soumises à l'agrément du **GIE VILLEAM** en temps utile, pour respecter le délai d'exécution contractuel.

Tout le matériel fourni doit être neuf et présenter toutes les garanties de bon fonctionnement. Le choix sera fait en tenant compte des spécifications du présent descriptif et des conditions d'utilisation et d'environnement des sites d'implantation.

Dans le cas où les composants d'un ensemble installé ne proviendraient pas d'un même constructeur, le **Candidat** est tenu seul pour responsable d'un mauvais fonctionnement qui pourrait résulter d'un assemblage de pièces ou d'accessoires mal adaptés.

Les mises en œuvre des liaisons et matériels doivent être conformes aux prescriptions et règles en vigueur ; Ces interventions sont réalisées obligatoirement, sauf accord du **GIE VILLEAM**, en présence de l'entreprise en charge de la maintenance des installations informatiques et réseaux, et aux frais du **Candidat**.

Si, pour une raison quelconque, un matériel ou un procédé de construction ne se rattache pas à une norme ou un avis technique, le **GIE VILLEAM**, est seul juge de son emploi.

En fin de **Contrat Cadre**, le **Candidat** est tenu de restituer, à ses frais, une installation en ordre de marche, au minimum dans l'état initial constaté au moment de la mise en œuvre du **Contrat Cadre**.

3.7 Conformité des Matériaux aux Normes en Vigueur.

La certification est un constat de la conformité du matériel aux normes en vigueur.

Le **Candidat** doit pouvoir prouver la conformité aux réglementations européennes des matériels, systèmes, logiciels fournis à l'occasion de ce **Contrat Cadre**.

Le **GIEVILLEAM** à tout moment, peut demander au **Candidat** de fournir les certificats de conformité.

La déclaration de conformité du fabricant ou du distributeur établi dans l'Espace Economique Européen, doit être précisée dans l'offre du **Candidat** pour chaque type de matériel proposé.

Le marquage "CE" adéquat doit être apposé sur chaque équipement et sur chaque emballage.

En cas de non-respect de cet article, le **GIE VILLEAM** se réserve le droit de refuser les matériels, systèmes et logiciels non conformes.

Dans le cas d'absence de ce marquage ou d'obtention de la certification, le **Candidat** est seul responsable des conséquences techniques et financières résultant d'un problème généré par des équipements n'ayant pas ce marquage ou le certificat.

Dans le cas où un tiers poursuivrait le **GIE VILLEAM** suite à des conséquences liées à un manquement du **Candidat** au titre du présent paragraphe, le **GIE VILLEAM** en informe le **Candidat** dans les plus brefs délais et ce dernier fait son affaire du règlement du litige et en assume les conséquences dans le cadre de l'article 2.16 Responsabilité.

3.8 Traitement des DEEE Professionnels.

Le **Candidat** s'engage à délivrer des équipements électriques et électroniques conformes à la législation afférente et notamment aux dispositions des articles R543-172 et suivants du code de l'environnement.

En application de la législation afférente et notamment des articles R543-172 et suivants du code de l'environnement, le traitement des déchets professionnels des équipements électriques et électroniques objets du **Contrat Cadre** est effectué conformément aux stipulations du **Contrat Cadre** du **GIE VILLEAM** dédié au traitement des DEEE conclu avec des entités dûment agréées.

En conséquence, le **Candidat** s'engage à ne facturer aucun coût relatif à l'élimination de ces déchets.

Le **Candidat** tient à disposition du **GIE VILLEAM** tout document établissant que le producteur des équipements objets du présent **Contrat Cadre** remplit l'ensemble des obligations qui lui incombent au titre des articles R543-172 et suivants du code de l'environnement.

3.9 Fixation des Supports.

Aucune fixation, découpe ou percement de cloisons coupe-feu ou pare flamme, ne sont autorisés sans l'accord du **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires**.

3.10 Protection du Matériel et de ses Fonctionnalités.

Pendant toute la durée du chantier, les matériels préexistants doivent être protégés pour continuer à assurer les fonctionnalités habituelles jusqu'à la date de réception des travaux sans réserve.

Les matériels ainsi que les locaux qui les abritent sont remis au **GIE VILLEAM** et/ou à des **Sociétés Bénéficiaires** en parfait état de propreté et débarrassés de toute protection (film plastique, carton, ...).

3.11 Conditions d'Intervention sur un Site.

Le **Candidat** s'engage à faire appliquer et respecter par ses équipes et celles de ses sous-traitants éventuels les règles d'accès et d'interventions propres aux Sites.

3.12 Décompte des Délais.

Tout délai s'entend en heure, jour calendaire, en semaine ou en mois.

Tout délai exprimé à partir d'un jour de calendrier déterminé ou d'un jour désigné de la semaine commence à courir au début de la première heure de ce jour.

Tout délai exprimé à partir d'un certain fait commence à courir le lendemain du jour où s'est produit le fait qui sert de point de départ à ce délai.

Lorsque le délai est fixé en jours, il s'entend en jours de calendrier et il expire à la fin du dernier jour de la durée prévue.

Lorsque le délai est fixé en mois, il est compté de quantième à quantième. S'il n'existe pas de quantième correspondant dans le mois où se termine le délai, celui-ci expire à la fin du dernier jour de ce mois.

Lorsque le dernier jour d'un délai est un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvrable qui suit.

3.13 Suivi de Planning et Qualité d'Exécution.

Depuis le démarrage jusqu'à la bonne fin de mise en œuvre de chacun des Lots avec la signature du Procès-Verbal de Réception Définitive Sans Réserve, sont fixés des rendez-vous de suivi ; ils ont lieu sur le Site du Siège, exceptionnellement sur un autre Site **VILLEAM**. La présence du responsable de l'exécution, désigné par le **Candidat** est indispensable.

Le **Candidat** propose, en fonction du cadencement des déploiements proposés, la fréquence de ces rendez-vous; que le **GIE VILLEAM** se réserve la possibilité de l'augmenter ou la diminuer en fonction des phases du projet

Le **GIE VILLEAM** se réserve le droit de convoquer les ressources humaines du **Titulaire** en charge du projet selon sa convenance et ce sans que le **Titulaire** puisse faire obstacle à ces demandes et sans que celui-ci puisse arguer d'un quelconque dédommagement financier.

Le **Titulaire** informe en temps réel le **GIE VILLEAM** et ou les **Sociétés Bénéficiaires** de l'état d'avancement des déploiements et lui notifie tout retard par rapport au planning défini.

Le responsable de l'exécution du **Candidat** ou le directeur du projet du **Candidat** en charge du déploiement, fournit un compte-rendu hebdomadaire de suivi global au **GIE VILLEAM** et/ou à des **Sociétés Bénéficiaires**.

3.14 Remise en État en Cas de Difficulté Majeure de Mise en Œuvre.

Pour chaque étape du planning, en cas de difficulté majeure lors de la mise en œuvre (que le **Titulaire** a préalablement définie), le retour à la situation opérationnelle antérieure est effectué par le **Titulaire** à ses frais.

Le **Titulaire** détaille dans ses offres la procédure et les moyens, qu'il a intégrés dans son offre, de «retour arrière» permettant d'assurer la continuité du Service lors des opérations en cas de dysfonctionnement.

3.15 Assistance Après Mise en Service.

Après mise en service d'un Lot, le **Titulaire** assure le support technique & fonctionnel sur site (pour le Lot A) ou à distance (Lot B) permettant de répondre aux questions et remarques des représentants du **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** et d'intervenir pour ajustement, sur les Prestations mises en œuvre et ce, jusqu'à la signature du Procès-Verbal de Réception Définitive.

3.16 Modifications des Services du Fait de VILLEAM et/ou des Sociétés Bénéficiaires.

Le **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** peuvent à tout moment pendant la durée du **Contrat Cadre** demander une modification des Services à livrer par le **Titulaire**.

Le **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** font parvenir sa demande, par courrier papier, par courrier électronique au **Titulaire**.

Le **Titulaire** dispose de quinze (15) jours à compter de la date d'envoi de la demande pour faire une proposition technico-fonctionnelle et commerciale répondant à la demande du **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires**.

La proposition technico-fonctionnelle doit inclure au minimum le planning de mise en œuvre, le descriptif de la solution proposée, les procédures d'essais de la Prestation, les conséquences sur les Prestations et les réserves que le **Titulaire** émet par rapport aux spécifications techniques.

En l'absence de réserve, la proposition technico-fonctionnelle est considérée conforme en totalité à la demande.

Les délais de mise en œuvre demandée sont proposés par le **Titulaire** doivent être validés par le **GIE VILLEAM** et/ou par les **Sociétés Bénéficiaires**.

Quand un accord entre les **Parties** est obtenu, un Avenant au **Contrat Cadre** est rédigé et proposé par le **Titulaire**.

Les délais de mise en œuvre des modifications demandées sont contractuels à compter de la signature de cet Avenant par les deux **Parties**.

3.17 Suivi d'Exploitation.

Le **Candidat** informe le **GIE VILLEAM** et/ou les **Sociétés Bénéficiaires** de tout dysfonctionnement qui pourrait apparaître en cours d'exploitation susceptible d'affecter le Service fourni.

3.18 Gestion Documentaire.

Pour le Lots A:

Le **Candidat** transmet à chaque adjonction, modification ou remplacement d'équipement effectué au cours du **Contrat Cadre** pour donner suite à une demande d'évolution du **GIE VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires** ou à la suite d'une opération de maintenance opérée par le **Candidat**, l'état modifié éventuel des ressources matérielles et logicielles et ce, dans le mois suivant la mise en service; le tout étant intégré dans l'état de parc et sera accessible en ligne sur un portail Web sécurisé.

Pour les Lot A & B :

Au cours du **Contrat Cadre**, toute adaptation de l'organisation du travail, dans quelque domaine que ce soit, doit faire l'objet d'une documentation transmise au **GIE VILLEAM** et/ou à des **Sociétés Bénéficiaires** pour approbation et validation.

3.19 Administration/Gestion .

Le **Candidat** précise s'il met à disposition un portail Web sécurisé permettant génériquement au **GIE VILLEAM** et ses **Sociétés bénéficiaires** :

Pour le Lot A :

- D'accéder à l'ensemble des informations des Services: Convention de Services, PAQ, PAS, COPIL,...
- D'accéder aux tableaux de bord tel que notifiés aux articles 3.18 Gestion Documentaire, 4.1.3 Tableaux de Bord, 4.2.3 Tableaux de Bord du présent **Contrat Cadre**.
- De visualiser l'état des Bons de Commande et de suivre les traitements et déploiements en cours.
- D'effectuer les évolutions, de commander du matériel ou des Prestations à acheter
- D'ouvrir un ticket d'incident et de demande.
- D'assurer la traçabilité des interventions et demandes.
- De gérer les incidents et les demandes en ligne avec historique (tickets ouverts, clos avec horodatage et commentaires, demandes en cours, ...).
- De préciser et d'identifier les matrices d'escalade à jour.

Pour le Lot B :

- D'accéder à l'ensemble des informations des Services: Contrat,...
- D'accéder aux tableaux de bord tel que notifiés aux articles 3.18 Gestion Documentaire, 4.3.4 Tableaux de Bord du présent **Contrat Cadre**.
- De visualiser l'état des Bons de Commande et de suivre les traitements et déploiements en cours.

L'outil extranet est un outil personnalisé pour le **GIE VILLEAM** et/ou pour des **Sociétés Bénéficiaires**, accès avec profil **VILLEAM** et/ou des **Sociétés Bénéficiaires**, et ne proposant que les options disponibles au titre du **Contrat Cadre** pour toute commande de Services.

L'outil extranet est mis à jour par le **Candidat** en fonction de l'offre en cours de **Contrat Cadre**.

La formation à l'usage de l'espace gestionnaire sera intégrée dans la prestation du **Candidat** au titre de la signature du **Contrat Cadre** et en cours de **Contrat Cadre** en cas d'évolution.

En cas de dysfonctionnement de l'extranet (informations ne correspondant pas à la réalité, ...), le **Candidat** a à sa charge l'analyse et la correction des écarts et la prise en charge des impacts financiers éventuels.

Le **Candidat** s'engage sur un taux de disponibilité mensuel global de l'extranet, tout dysfonctionnement étant considéré comme une indisponibilité.

Le **Candidat** est redevable d'une pénalité en cas d'engagement non tenu. Le **Candidat** explicite le montant de la pénalité applicable qu'il propose.

Le **Candidat** explicite les possibilités offertes par ses outils et notamment son extranet.

Le **Candidat** met en œuvre les moyens nécessaires afin d'aboutir aux résultats suivants :

Pour les Lot A & B :

- Gestion des droits d'accès aux Services (ex : accès aux événements gérés par l'outils ITSM)
- Gestion des Services optionnels
- Visualisation en ligne des rapports d'utilisation du Service.
- Facturation en ligne (gestion des factures en cours et des 13 derniers mois).
- Gestion des Incidents en ligne et historique disponible
- Possibilité de créer en ligne un ticket d'Incident ou de demande d'information.
- Gestion des Services optionnels

3.20 Responsable Commercial.

Pour les aspects commerciaux, le **Candidat** désigne un interlocuteur unique qui effectuera le suivi du ou des lots retenus.

3.21 Propreté des Locaux

Les locaux abritant les installations sont laissés en parfait état de propreté et débarrassés de tout emballage et détritrus (film plastique, carton etc., ...).

3.22 Liste des Personnels Habilités à Engager le Maître d'Ouvrage VILLEAM

Le **GIE VILLEAM** fournit au **Candidat** la liste des personnes habilitées à engager la société vis à vis de travaux, modifications ou commandes et ce, au titre du (des) Lot (s) dont il a la charge. Cette liste est fournie dans le fichier « VILLEAM – AO Projet Service Net- Annexe 1 - Personnes pouvant engager et signer les documents.xls ».

Tout ordre de service et/ou autres documents générant des montants financiers et/ou des modifications contractuelles, émis par une personne extérieure à cette liste et pris en compte par le **Candidat** est à la charge financière de ce dernier.

4 MANAGEMENT DES SERVICES

L'ensemble des prestations décrites ci-dessous sont bien intégrées dans chacune des prestations forfaitaires des périmètres 1 & 2 du Lots A.

Le **Candidat** précisera par ailleurs, les pistes d'optimisation et de rationalisation possible des coûts.

4.1 Lot A – Périmètre n°1 : Support Utilisateur à Distance - Reporting

4.1.1 Rapport d'Activité

Le **Candidat** formalise les rapports permettant le suivi avec précision de son activité (journaliers, hebdomadaires, mensuels), étant bien entendu que le **GIE VILLEAM** reste libre à tout moment d'en modifier la forme, le fond, la périodicité et la teneur sans que le **Candidat** ne puisse s'y opposer ni demander une quelconque indemnité financière.

4.1.2 Suivi des Interventions sur Incidents & Demandes

Chaque intervention fait l'objet :

- Du renseignement des différentes étapes de traitement et de résolution. Ces informations doivent être suffisamment claires et concises pour qu'une personne non initiée puisse suivre l'avancement de la prestation.
- D'une résolution du ticket par l'intervenant.
- D'une clôture du ticket après validation du demandeur.

Seule la fermeture par ce dernier est recevable comme preuve de bonne réalisation.

4.1.3 Tableaux de Bord

Le **Candidat** propose des tableaux de bord journaliers, hebdomadaires, mensuels et sur 13 mois glissants, qui permettront au **GIE VILLEAM** d'assurer le suivi opérationnel et contractuel des différents Lots de prestation définis préalablement.

A titre d'exemple mais de manière non exhaustive une liste de Reporting souhaité par le **GIE VILLEAM** :

- Reporting Mensuel Support Utilisateur à Distance : QOS Téléphonie, Backlogs Incidents/demandes/Problèmes, SLA sur délais de traitement des incidents unitaires des événements (incidents, demandes/demandes de changement) de type P1 ou P2, délais moyens de résolution d'incidents, délais moyens de traitement des demandes, inventaires (stock, équipements infrastructures et logiciels actifs sur le réseau, ...).

L'offre intègre une proposition de présentation des bilans attendus qui sert de base à l'élaboration des formats contractuels, en commun avec le **GIE VILLEAM**

La transmission et la présentation des rapports sont assurées par le responsable de l'exécution.

4.1.4 Résultats de l'Enquête de Satisfaction et de Ressenti Utilisateurs

Le **Candidat** propose un format et un contenu d'enquêtes de satisfaction.

Le **Candidat** transmet, chaque année, les résultats et leur analyse de l'enquête de satisfaction et de ressenti utilisateurs et les présente dans le cadre de la revue de compte suivant sa réalisation.

Les analyses sont accompagnées de propositions d'amélioration. Le suivi est effectué lors de chaque Comité de Pilotage & Stratégique.

4.1.5 Revue de Compte

Chaque trimestre, une revue de compte réunit le responsable commercial, le responsable opérationnel du **Candidat** et le représentant du **GIE VILLEAM**. (Celle-ci ne présageant pas de réunion ponctuelle déclenchée par ce dernier, sans que le **Candidat** ne puisse s'y opposer et sans indemnité complémentaire d'aucune sorte).

Le **GIE VILLEAM** se réserve le droit de convoquer les ressources humaines du **Candidat** selon sa convenance et ce, sans que de dernier puisse faire obstacle à ces demandes et sans que celui-ci puisse arguer d'un quelconque dédommagement financier.

Son objectif est entre-autre:

- L'analyse de la qualité des services rendus.
- La présentation des Reportings standards et spécifiques.
- L'étude des actions d'amélioration à mettre en œuvre.

- La résolution de problématiques spécifiques.
- La planification d'interventions exceptionnelles.
- Les aménagements éventuels du **Contrat Cadre**.
- Cette réunion doit permettre au **Candidat** de faire bénéficier au **GIE VILLEAM** de la veille technologique qu'il assure au quotidien et de ses conseils.
- Le suivi des pénalités

4.2 Lot A – Périmètre n°2 : Service de Proximité aux Utilisateurs- Reporting

4.2.1 Rapport d'activité

Le **Candidat** fournit un rapport d'activité mensuel décrivant les travaux effectués (date, objet, temps passé, nom du demandeur du **GIE VILLEAM**, numéro de ticket) et permettant au **GIE VILLEAM** le suivi avec précision de son activité.

4.2.2 Suivi des Interventions sur Incidents & Demandes

Chaque intervention fait l'objet :

- Du renseignement des différentes étapes de résolution. Ces informations doivent être suffisamment claires et concises pour qu'une personne non initiée puisse suivre l'avancement de la prestation
- D'une résolution du ticket par l'intervenant.
- D'une clôture du ticket après validation du demandeur.

Seule la fermeture par ce dernier est recevable comme preuve de bonne réalisation.

Un compte-rendu des interventions effectuées après détection de panne est transmis au responsable désigné par le **GIE VILLEAM** dans un délai de 24 heures maximum après la notification.

Il précise les références de l'élément remplacé et du matériel mis en place (référence, N° de série, ...).

Lors d'une intervention sur site, le **Candidat** est tenu d'informer **VILLEAM** d'une dégradation éventuelle des conditions d'environnement préjudiciable au bon fonctionnement des équipements. Cette information est confirmée par écrit.

4.2.3 Tableaux de Bord

Le **Candidat** transmet chaque trimestre une analyse quantitative et qualitative des interventions réalisées durant la période écoulée:

- Nombre d'interventions réalisées.
- Répartition par type, nature : remplacement, ...
- Nombre d'éléments remplacés par type.
- Et pour chaque intervention, le délai d'intervention.
- Et sur incident :
 - Délai de remplacement ou de connexion de l'outil d'accès à distance.
 - Récapitulatif des interventions n'ayant pas respecté les engagements contractuels.
 - Le calcul des pénalités correspondantes.
- La mise à jour du fichier des matériels déployés par site (UC, écran, clavier, souris, ...) : type, référence, N° de série, ...
- L'état du stock de maintenance.
- Le suivi des traitements des matériels défectueux (délais, état, remise en condition opérationnelle, ...).

L'offre intègre une proposition de présentation des bilans attendus qui servent de base à l'élaboration des formats contractuels, en commun avec le **GIE VILLEAM**.

La transmission et la présentation des rapports sont assurées par le responsable de l'exécution (voir revue de compte).

4.2.4 Résultats de l'Enquête de Satisfaction et de Ressenti Utilisateurs

Le **Candidat** propose un format et un contenu d'enquêtes de satisfaction.

Le **Candidat** transmet, chaque année, les résultats et leur analyse de l'enquête de satisfaction et de ressenti utilisateurs et les présente dans le cadre de la revue de compte suivant sa réalisation.

Les analyses sont accompagnées de propositions d'amélioration. Le suivi est effectué lors de chaque Comité de Pilotage & Stratégique.

4.2.5 Revue de Compte

Chaque trimestre, une revue de compte réunit le responsable commercial, le responsable opérationnel du **Candidat** et le représentant le **GIE VILLEAM**. Celle-ci ne présageant pas de réunion ponctuelle déclenchée par ce dernier, sans que le **Candidat** ne puisse s'y opposer et sans indemnité complémentaire d'aucune sorte.

Leurs objectifs sont notamment :

- L'analyse de la qualité des services rendus en maintenance & en déploiement.
- La présentation des Reportings spécifiques.
- L'étude des actions d'amélioration à mettre en œuvre.
- La résolution de problématiques spécifiques.
- La planification d'interventions exceptionnelles.
- Le traitement et le suivi des matériels remplacés remis en condition opérationnelle ou envoyés en réparation chez un Tiers.
- L'apport au **GIE VILLEAM** de la veille technologique qu'il assure au quotidien et de ses conseils.
- Le suivi de la facturation
- Suivi des pénalités

4.3 Lot B -AMO DSI - Reporting

4.3.1 Compte-rendu d'Activité

Chaque mois, le **Candidat** produira un Compte-rendu d'Activité. Ce rapport fera état de la valorisation du temps passé par l'AMO DSI sur la prestation. Cette donnée servira de base à la facturation mensuelle à partir du moment où le **GIE VILLEAM** aura validé ces charges opérationnelles.

4.3.2 Tableau de Bord

Chaque mois le Candidat produira un rapport décrivant :

- 1- Les actions menées
- 2- Les points de satisfactions
- 3- Les points d'amélioration
- 4- Un suivi d'indicateurs mensuel sur les activités IT (QOS-Backlog- Disponibilités- avancement du plan projet)

4.3.3 Réunion de Suivi d'Activité

Le **Candidat** organisera chaque trimestre avec le représentant du **GIE VILLEAM**, une réunion de suivi d'activité au cours de laquelle il présentera le compte-rendu d'activité ainsi que le tableau de bord

4.3.6 Résultats de l'enquête de Satisfaction et de Ressenti Utilisateurs

Le **Candidat** propose un format et un contenu d'enquêtes de satisfaction qui permettra d'évaluer la satisfaction du **GIE VILLEAM** sur la tenue de la prestation d'AMO DSI.

Le **Candidat** transmet, chaque trimestre, les résultats et leur analyse de l'enquête de satisfaction et de ressenti utilisateurs et les présente dans le cadre de la revue de compte suivant sa réalisation.

Les résultats et les analyses associées sont accompagnées de propositions d'amélioration. Le suivi est effectué lors de chaque réunion de Suivi d'Activité.

5 PÉRIMÈTRE D'EXERCICE DES PRESTATIONS

5.1 Présentation de l'Existant

Le périmètre de la consultation concerne le **GIE VILLEAM** et se décompose comme suit :

- 2 sites , le Siège de Liévin qui héberge l'ensemble des serveurs et applications et un site déporté Isques.
 - Des infrastructures :
 - ✓ Nombre de serveurs : 4
 - ✓ Nombre d'applications : 11
 - ✓ Nombre de PC portables : 65 avec 20 stations d'accueil et 85 écrans/moniteur 24"
- Références:
- 55 x Dell Latitude 3540 i5-1335U sous windows 11 Pro
 - 5 x Dell AlienWare M16R2 sous win 11 Pro
-
- ✓ Nombre de smartphones : 50 (Samsung A16)
 - ✓ Nombre d'imprimantes /Copieur : 3 (Xerox)

○ Effectifs :

- 66 personnes à considérer en termes d'effectifs, dont les activités concernent :
 - L'aménagement du territoire
 - La promotion & Construction immobilière
 - La Gestion des Ressources Humaine
 - La finance, la comptabilité & le juridique

○ Métiers associés :

- Responsables et chargés de projet
- Assistantes
- Conseillers commerciaux
- Directeurs des Opérations
- Chargés des Opérations
- Directeur du développement et de l'innovation
- Directeur de la Promotion & Construction
- Directeur de l'Aménagement
- Chargés du développement et de l'innovation
- Chargés de la Promotion & Construction
- Chargés de l'Aménagement
- Responsable administrateur des ventes
- Directeur des ressources Humaines
- Responsable administration générale et ressources Humaines
- DAF
- Comptables
- Contrôleurs de Gestion
- Responsable des services Fonciers
- Inspectrice des services Fonciers
- ...

5.2 Infrastructures et Applicatifs

5.2.1 Périmètre Fonctionnel à Couvrir

Le périmètre informatique à couvrir concerne globalement:

- Les configurations matérielles, logicielles et applicatives des équipements informatiques.
- La gestion des systèmes de télécommunication et d'interconnexion des sites, particulièrement pour tout ce qui concerne le raccordement des sites à internet ainsi que la gestion de la téléphonie fixe ou mobile.

5.2.2 Périmètre Technique & Applicatif à gérer

Le périmètre technique et applicatif à couvrir concerne tous les matériels et équipements informatiques et les logiciels et applicatifs hébergés par ces matériels:

5.2.2.1 Périmètre Technique Lot A- Périmètre n°1 : Support Utilisateur à Distance Centralisé

- Les postes de travail utilisateurs: Windows Professionnel
- La gestion de l'antivirus Laptop ESET PROTECT ESSENTIAL
- Les serveurs hébergeant les fonctions techniques (ex :TSE, Activ Directory) ou applicatives,
- Les outils de communication et de travail collaboratif: Office 365
- Les outils LDAP: Active Directory

5.2.2.2 Périmètre Technique Lot A: Périmètre n°2 : Service de Proximité aux Utilisateurs

- Les postes de travail utilisateurs: Windows Professionnel
- Les outils de communication et de travail collaboratif: Office 365
- La gestion de l'antivirus Laptop ESET PROTECT ESSENTIAL

5.2.2.3 Périmètre Applicatif lot A -Périmètre n°1 & 2:

a) Périmètre applicatif Métiers:

- CEGID portail
- LUCCA
- PROGISEM : GO7, NUEVO
- SAGE100
- ZEUS
- ZOHO

b) Périmètre applicatif bureautiques:

- Adobe ACROBAT PRO
- AUTOCAD
- MS Office 365
- MS Teams PRO
- MS Teams Phone
- Suite ADOBE Creative Cloud
- Antivirus ESET PROTECT ESSENTIAL

c) 5.2.3 Périmètre Téléphonie

Le périmètre fonctionnel à couvrir concerne la gestion des événements d'incidents , demandes, changements, problèmes à faire transmettre au prestataire qui a la charge de la gestion de la téléphonie d'entreprise fixe et mobile.

Périmètre d'activité à intégrer : disponibilité.

Éléments détaillés d'informations indicatives :

- Le parc est historiquement équipé d'une solution téléphonique CISCO qui sera migrée sur l'année 2025 sur la plateforme téléphonique Microsoft Teams Phone .
- L'administration et la gestion des entrées/sorties collaborateurs est à assurer par l'équipe assurant le Support Utilisateur à Distances (Lot A)

Il est entendu que ces listes sont génériques, non exhaustives et susceptibles d'évolution.

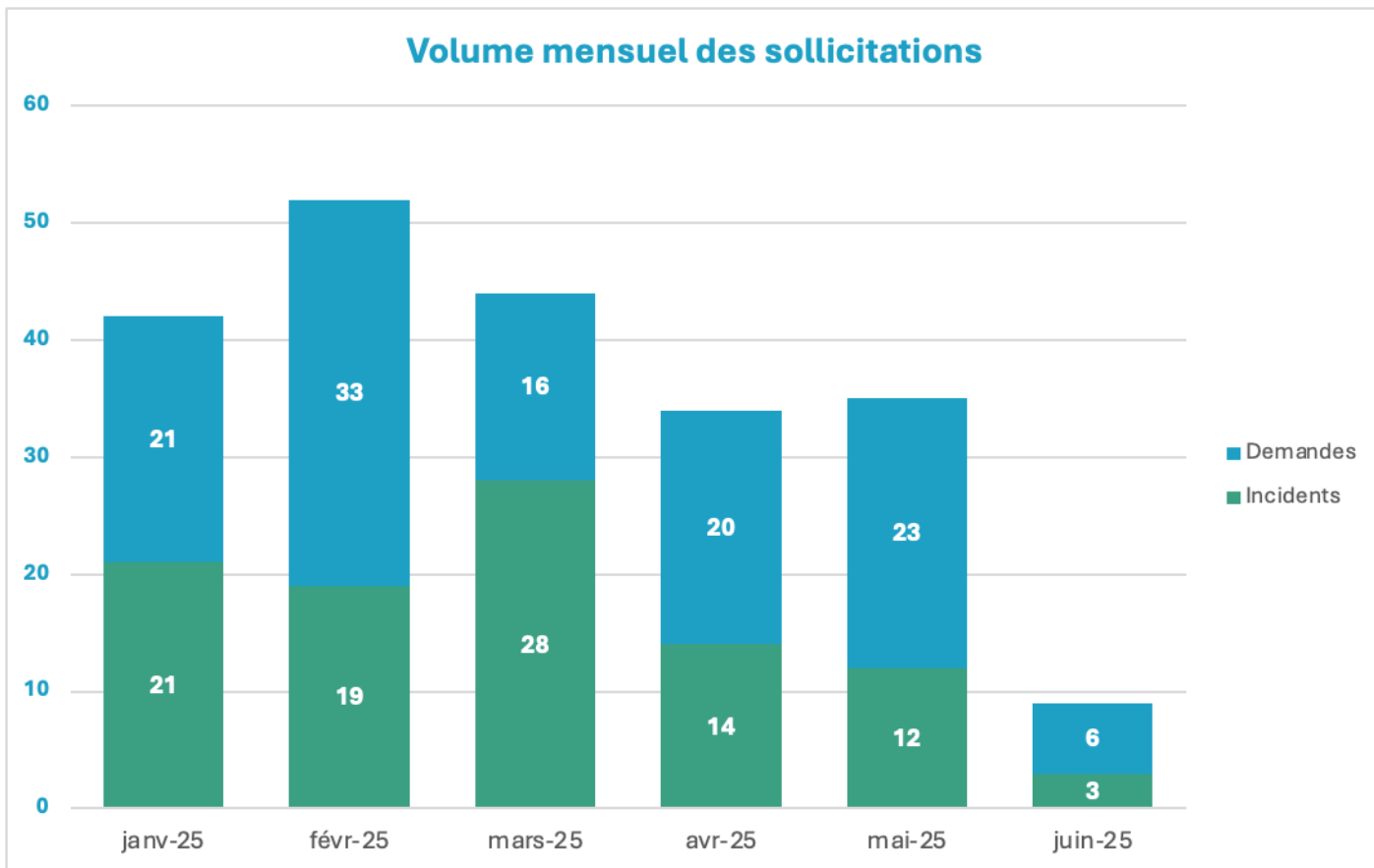
En option, le Candidat présentera et valorisera une solution permettant la configuration et le déploiement automatisé des laptops.

5.2.2.4 Éléments quantitatifs d'informations indicatives

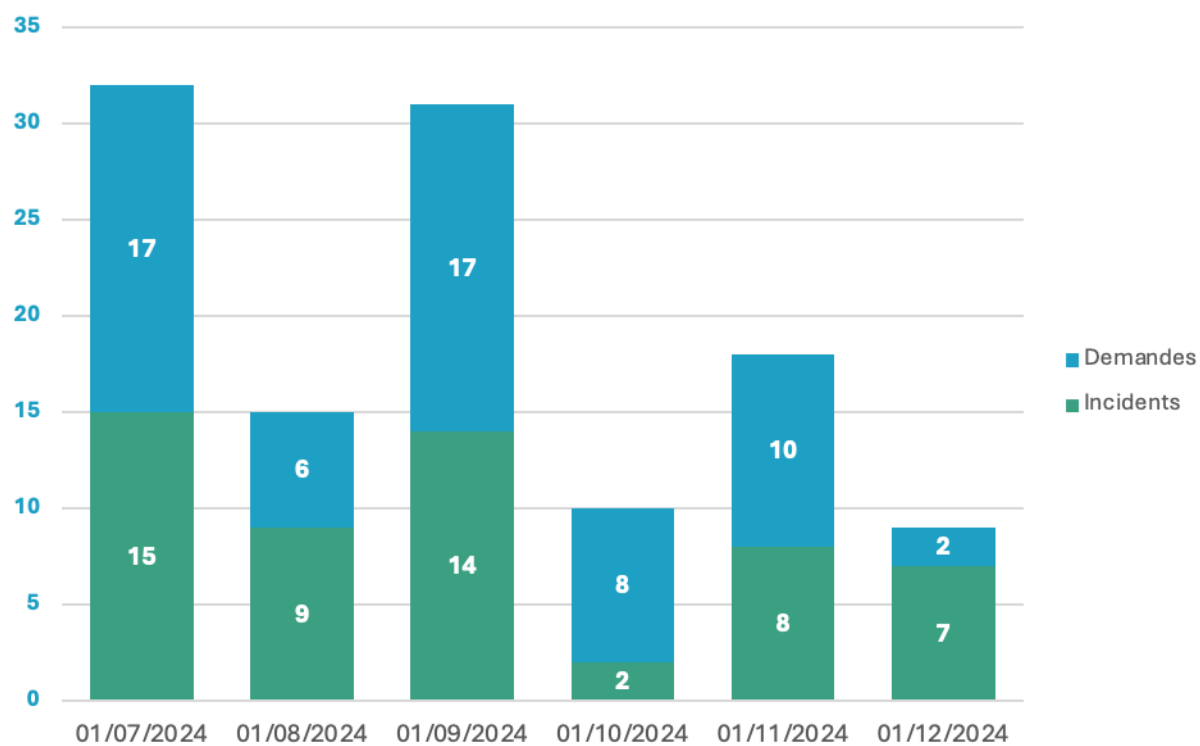
- Outil de gestion des incidents, des demandes, des changements, des problèmes:

Le prestataire présentera **au GIE VILLEAM** l'outil qui permettra d'assurer la traçabilité de l'ensemble des événements concernés par les Lots A périmètre 1 & 2 de la présente consultation.

La volumétrie moyenne mensuelle des sollicitations (incidents, demandes) est d'environ 40 par mois :

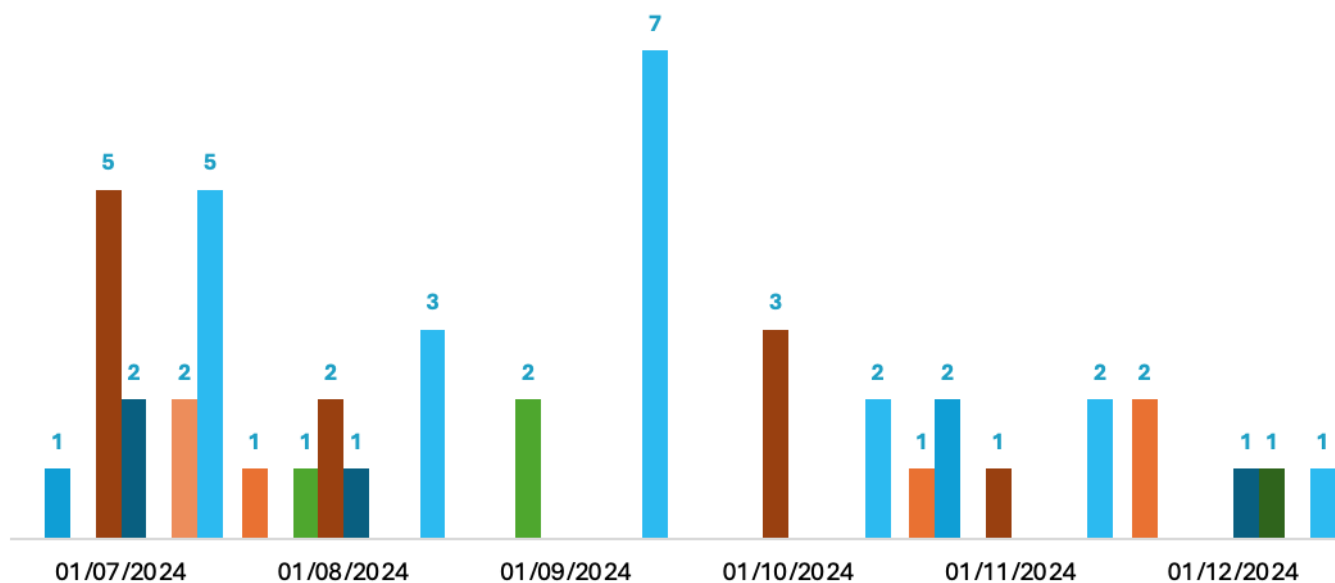


Volume mensuel des sollicitations



Le type d'opération réalisé se décompose chaque mois de la manière suivante :

- ACCES : Creation de compte AD Azure Office 365
- ACCES : Connexion utilisateur - Mot de passe
- PC PORTABLE : Arrivée ou Remplacement
- ESPACE DOCUMENTAIRE : NAS SYNOLOGY
- ESPACE DOCUMENTAIRE - Disque partagé
- ESPACE DOCUMENTAIRE : Récupération de dossiers
- RESEAU : VPN non opérationnel
- LOGICIEL : Installation Acrobat Pro - Autocad - Chambersign - Java, QGIS, GANTT PROJECT, etc...



5.3 Identification des Matériels Objets sur les Sites du GIE VILLEAM

5.3.1 Équipements Informatiques, Téléphoniques et Logistiques, Matériels Réseau de Distribution - Sites Liévin & Isques

100% des ressources Siège sont équipées en PC qui ont tous moins de 12 mois.

Le parc siège est constitué de 100% de laptops au travers de 2 gammes d'ordinateurs portables de marque DELL définis en 5.1.

La politique de renouvellement des postes portables est tous les 4 ans.

Tous les postes fonctionnent sous environnement Windows 11 Professionnel.

Potentiellement, tous les collaborateurs sont des utilisateurs nomades, au sens télétravailleurs.

Le parc d'équipements informatiques intègre donc des :

- ✓ PC fixes (UC, écran, clavier, souris).
- ✓ PC portables intégrant une station d'accueil, un écran (24"), un clavier et une souris.
- ✓ Imprimantes bureautiques

Le parc de terminaux téléphoniques intègre des :

- ✓ Postes téléphoniques fixes
- ✓ Softphones sur laptop et/ou smartphone (Android et IOS)
- ✓ Smartphones
- ✓ Casques téléphoniques et/ou combinés téléphoniques
- ✓ Tablettes sous Android (WIFI / 4G)

Le parc du **GIE VILLEAM** est détaillé en annexe :

Fichier «VILLEAM – AO Projet Service Net - Annexe 2 - Recensement des parcs matériels Services Centraux.xls»

5.3.2 Imprimantes

La maintenance des copieurs de marque Xerox est hors périmètre du projet.

La gestion des imprimantes bureautiques est bien intégrée dans le périmètre du projet, la maintenance est cependant assurée par une société tierce.

6 PRESTATIONS ATTENDUES - LOT A – Périmètre n°1: SUPPORT UTILISATEUR À DISTANCE

6.1 Périmètre

Le périmètre n°1 intègre la prestation de Support Utilisateur à Distances, soit la prise en compte des événements, incidents et demandes, signalés via téléphone, ticket ITSM ou mail. Le **Candidat** propose donc un forfait intégrant le traitement des incidents, des demandes, des changements et des problèmes.

Le Support Utilisateur à Distance est utilisé par les utilisateurs gérés par le **GIE VILLEAM** présents sur sites ou en situation de nomadisme.

6.1.1 Support Postes de travail

Dans le cadre des activités de Support Utilisateur à Distance, le **Candidat** définira les prestations qu'il assurera sachant qu'à minima le **GIE VILLEAM** attend une prestation assurant:

- Le diagnostic et la résolution des incidents
- La gestion des demandes utilisateurs
- La maintenance préventive et curative des ordinateurs et des portables
- L'installation et la configuration des systèmes d'exploitation et des applications
- La gestion des mises à jour des patches de sécurité
- La gestion du cycle de vie des équipements (gestion des obsolescences, identification des renouvellements, installation, destruction des anciens équipements)

6.1.2 Support Office 365

Dans le cadre des activités de Support Utilisateur à Distance, le **Candidat** définira les prestations qu'il assurera sachant qu'à minima le **GIE VILLEAM** attend une prestation assurant:

- Le diagnostic et la résolution des incidents
- La gestion des demandes utilisateurs
- L'administration des comptes et des licences
- La configuration et le support des applications (Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint)
- La gestion des sauvegardes des données
- La formation et l'assistance aux utilisateurs

6.1.3 Support des périphériques

Dans le cadre des activités de Support Utilisateur à Distance, le **Candidat** définira les prestations qu'il assurera sachant qu'à minima le **GIE VILLEAM** attend une prestation assurant:

- L'installation et la configuration des moniteurs
- La gestion des consommables
- Le diagnostic et la résolution des problèmes d'impression

6.1.4 Support téléphonie et liens Télécoms

Dans le cadre des activités de Support Utilisateur à Distance, le **Candidat** définira les prestations qu'il assurera sachant qu'à minima le **GIE VILLEAM** attend une prestation assurant:

- La gestion des incidents et des demandes relatifs à la téléphonie fixe (PABX/IPBX), à titre d'exemple: ajout/suppression de postes, dépannage d'une ligne HS
- La gestion des incidents et des demandes relatifs aux liens internet
- Le support (incidents/demandes) des téléphones mobiles (Samsung A16) et des tablettes de type IPAD WIFI CELL 32 GB SILVER-BNL
- La configuration et la gestion des outils de communication unifiée (Teams Pro)
- La gestion opérationnelle (escalade sur incidents et demandes) des contrats opérateurs. (accès internet, accès téléphonie,...)

6.1.5 Support serveurs et applications métiers

Dans le cadre des activités de Support Utilisateur à Distance, le **Candidat** définira les prestations qu'il assurera sachant qu'à minima le **GIE VILLEAM** attend une prestation assurant:

- Gestion des Utilisateurs: Incidents et demandes IT
- Gestion des applications métiers et l'escalade le cas échéant vers l'éditeur (logiciel) ou le prestataire en charge de la gestion des infrastructures
- Gestion des accès et sécurité
- Escalade vers les prestataires en charge de:
 - o En charge de la gestion des infrastructures (Société Double Clic)
 - Surveillance et maintenance des serveurs, des solutions de stockage et de réseaux
 - Gestion des performances et de la disponibilité
 - Gestion des patches de sécurité
 - Sauvegarde et plan de reprise
 - o En charge du support des logiciels (éditeurs)
 - o En charge du support des équipements (constructeurs)

6.2 Description des prestations

L'équipe **Support Utilisateur à Distance** gère tout incident, demande, demande de changement ou problèmes relatif(ve) au matériel, applicatif ou infrastructures.

Elle ouvre, enregistre et qualifie, en les catégorisant, les tickets correspondants aux événements arrivant via tout support de communication, téléphone, mails, alertes automatiques.

Description des principales fonctions assurée par le Support Utilisateur à Distance:

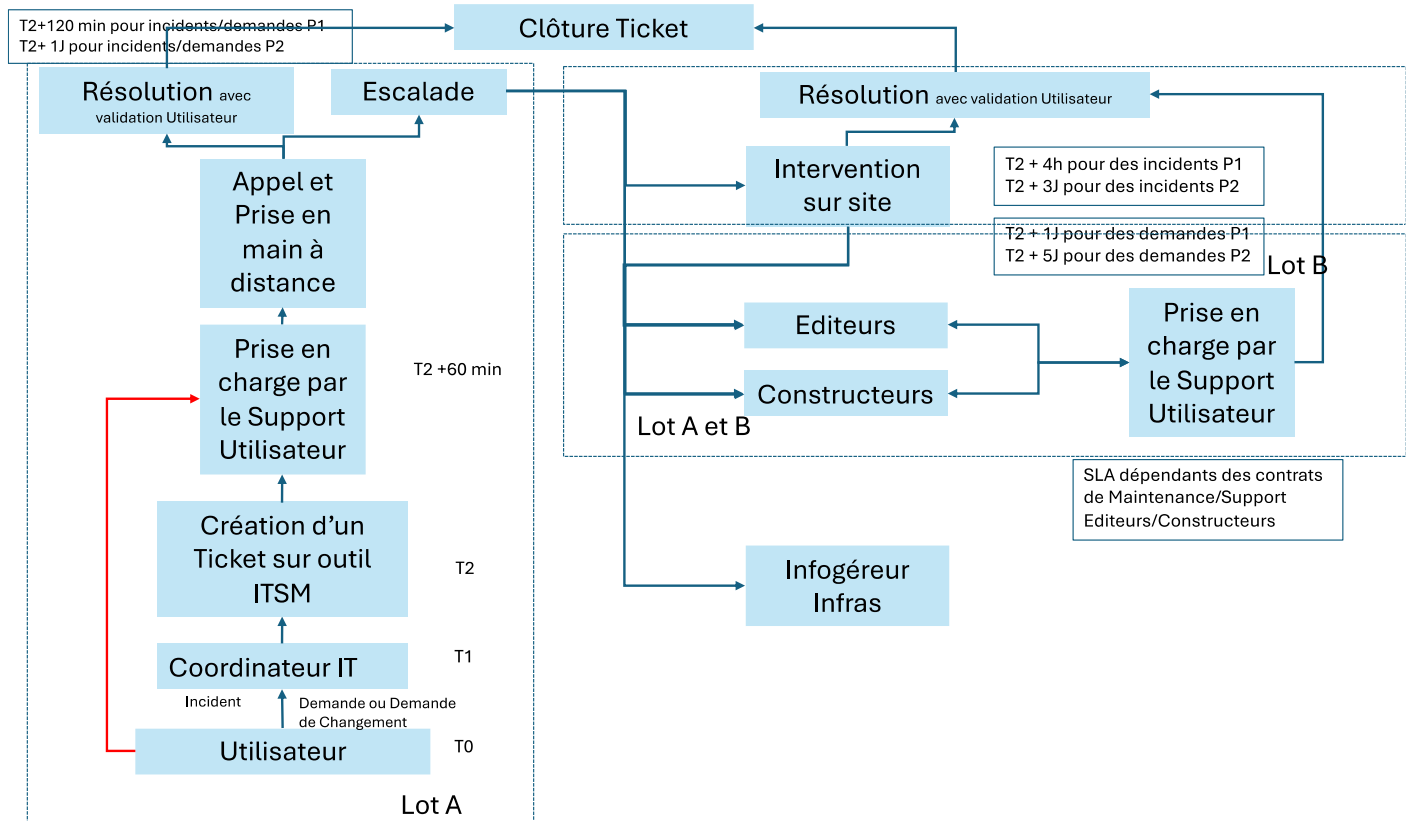
- o Prise en charge du ticket crée par le coordinateur IT du **GIE VILLEAM** et mise à jour de l'état d'avancement du ticket jusqu'à sa clôture.
- o La qualification (catégorie, provenance, impact, priorité).
- o Appel de l'Utilisateur concerné par l'incident
- o Le traitement des tickets demandes et incidents réalisables à distance en s'appuyant sur les procédures répertoriées dans la base de connaissance.
- o L'escalade des tickets vers le Service de Proximité aux Utilisateurs (Lot B) pour les cas non gérables à distance opu escalade vers les constructeurs ou éditeurs concernés : panne franche ou pas, caractère exceptionnel (non vécu précédemment) de la panne,
- o L'animation des Backlogs de la DSI (Incident, Demandes, Changements).
- o La fermeture de l'incident reste de la responsabilité du Support Utilisateur à Distance par suite d'échange et de validation de la fermeture du ticket par le demandeur
- o La gestion (création, mise à jour et suppression) des procédures (Knowledge Management)

Le **Candidat** peut proposer d'autres fonctions ou l'utilisation d'autre moyens de joignabilité (ex : utilisation d'un service Desk mutualisé joignable par téléphonie, mail...) au niveau du Support Utilisateur à Distance en fonction de l'organisation qu'il présente au **GIE VILLEAM**.

Description du workflow de gestion des évènements :

Le **Candidat** décrit le workflow de gestion des évènements qu'il compte mettre en œuvre pour assurer la gestion des incidents, des demandes et des problèmes.

Il intègre dans sa réponse un schéma s'inspirant du schéma proposé ci-dessous, ajusté et complété des éléments jugés nécessaires :



6.3 Conditions d'Intervention

Amplitude horaire :

La plage de couverture de la fonction Support Utilisateur à Distance pour la prise en compte des événements s'entend :

- Du lundi au vendredi : 8h30 -17h30

Langues d'usage :

La langue d'usage est le français.

Outil de prise d'appel téléphonique

Le **Candidat** dispose de moyens téléphoniques qu'il présente et qui permettent :

- 1- De joindre les utilisateurs du **GIE VILLEAM** en cas de nécessité (ex : validation de la résolution)
- 2- D'être joint par le Coordinateur IT du **GIE VILLEAM** en cas de nécessité (ex : ticket dont la résolution/le traitement dépasse les engagements (SLA))

Outil de gestion des incidents et des demandes :

L'outil de traitement de la gestion des incidents et des demandes/demandes de changement est fourni et paramétré par le **Candidat**.

6.4 Processus associés à la prestation :

6.4.1 Gestion des Incidents

Engagements de prise en compte :

Afin de répondre à la qualité de service attendue, les engagements de prise en compte attendus sont à minima les suivants :

Axiomes:

1. Les événements en entrée au niveau du Support Utilisateur à Distance restent de la responsabilité du Support Utilisateur à Distance jusqu'à leur clôture. L'animation du respect des GTR incombe au Support Utilisateur à Distance.
2. Les incidents P1 et P2 seront toujours traités avant les demandes.

Les SLAs demandés sont les suivants :

Sur incidents:

Délai de résolution (GTR) Incidents P1	2 heures
Délai de résolution (GTR) Incidents P2	J+1

Axiome : Les incidents P1 e seront toujours traités en priorité.

• P1 - *Critique* :

N (N>1) utilisateurs n'ont plus d'accès à un ou plusieurs service(s) critique(s) du **GIE VILLEAM**

N (N>1) utilisateurs n'ont plus accès à leurs outils de travail collaboratifs (outils collaboratifs, messagerie, serveur de fichiers, ...).

• P2 - *Mineur* :

Autres incidents qui génèrent une dégradation de service (ralentissement, gêne, perte de fonctionnalité non critique à l'activité, ...)

Dans le cadre d'un incident P1, le **Candidat** précise sa méthode de gestion de crise: animation de la résolution de l'incident, la communication, le post-mortem.

Le **Candidat** précise également ses engagements en termes de délai d'escalade (GTE) dans la mesure où il n'est pas en mesure de gérer seul la résolution de l'incident ou de la demande.

• Traitement des événements :

○ Engagement sur les Délais de prise en charge des tickets incidents :

- Taux de prise en charge des incidents en moins de 60 mn : 95%.

○ Engagement sur les Délais de prise en charge des tickets demandes :

- Taux de prise en charge des demandes en moins de 60 mn : 95%.

○ Engagements sur le backlog :

- Le **Candidat** propose un indicateur de pilotage de l'âge moyen des Backlogs incidents et demandes (Desk & DSI).
- L'enregistrement des tickets pour les appels, les sollicitations directes et les mails est exhaustif (100% des événements tracés). Le **Candidat** propose un indicateur de suivi du taux d'enregistrement.

Le **Candidat** propose des indicateurs et des prestations de Reporting complémentaires qu'il juge intéressant de mesurer et communiquer.

Il est entendu que le **GIE VILLEAM** peut procéder à des demandes d'ajout, de modification ou de suppression d'indicateurs durant la vie du **Contrat Cadre**. Le **Candidat** en précise le mode opératoire et la fréquence.

Précisions :

a) Il est à noter que pour le décompte des GTI/GTR:

- 1- Les délais sont calculés sur le délai de résolution (pas sur le délai de fermeture du ticket).
- 2- La GTR n'est pas cumulative avec la GTI. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'est évoquée une GTR de 4h, le délai total de résolution de l'incident est de 4h avec intégration du délai de prise en charge du ticket.
- 3- La notion de GTR s'entend vue de l'utilisateur final/du bénéficiaire de l'intervention.

b) Engagements de continuité de service :

- Le **Candidat** propose au **GIE VILLEAM** les indicateurs de mesures et leur métrologie permettant la qualification et la quantification des résultats portant sur les engagements de Services.
- Ces indicateurs de mesures doivent être approuvés et validés par le **GIE VILLEAM** durant la période d'intégration et avant leurs mises en œuvre et transcrits sous forme de tableaux de bord journaliers, hebdomadaires, mensuels et sur 13 mois glissants.

6.4.2 Gestion des Demandes

Engagements de prise en compte :

Afin de répondre à la qualité de service attendue, les engagements de prise en compte attendus sont à minima les suivants :

Axiome : Les incidents P1 et P2 seront toujours traités avant les demandes.

Les SLAs demandés sont les suivants :

- P1 - **Express** : Tout acte critique permettant la continuité de service de l'activité qui peut être fait à distance.
- P2 - **Normale** : L'ensemble des autres actes qui peuvent être réalisés à distance

Le Support Utilisateur à Distance assure le traitement des demandes normales avec l'engagement suivant :

Délai de résolution (GTR) Demandes P1 - Express	2 heures
Délai de résolution (GTR) Demandes P2 - Normale	J+1

Dans le cadre du projet, le **Candidat** constitue un catalogue des demandes en fixant en accord avec le **GIE VILLEAM** le niveau de priorité associé à chaque prestation.

Ce catalogue des demandes sera initié à partir des premiers éléments de réponses demandés dans la réponse apportée au niveau de l'onglet « Lot A du document «VILLEAM – AO Projet Service Net - Bordereau de prix unitaires – Lot A.xls».

En phase d'exploitation, le **Candidat** assure en accord avec le **GIE VILLEAM** la mise à jour du catalogue des demandes. Celui intègre l'ensemble des changements possibles nécessaires à la réalisation des prestations, complété :

- Du niveau de complexité (small – medium – large)
- Du temps de réalisation nécessaire
- De sa valorisation financière (est inclus dans le forfait ou fait l'objet d'un coût additionnel à préciser)
- De son mode de réalisation : automatisé ou nécessite une intervention humaine

Chaque demande faisant l'objet d'une facturation additionnelle doit faire l'objet d'une validation préalable du responsable opérationnel du contrat représentant les intérêts du **GIE VILLEAM**.

6.4.3 Gestion des Changements

Les changements planifiés à réaliser en semaine S doivent être présentés et validés au responsable opérationnel du contrat représentant les intérêts du **GIE VILLEAM** en semaine S-1.

Un processus et des indicateurs sont à proposer par le **Candidat**.

6.4.4 Gestion des Problèmes

Le **Candidat**, procédera à une analyse régulière des incidents récurrents, il identifiera les causes initiales associées et il assurera la résolution ou le pilotage de la résolution selon l'origine identifiée.

Un processus et des indicateurs sont à proposer par le **Candidat**.

6.5 Organisation et Moyens Mis en Œuvre

Le **Candidat**, compte tenu de son expérience sur les environnements installés et de sa 'Valeur Ajoutée' quantifie et qualifie les besoins en ressources nécessaires pour atteindre les engagements de services requis et les amplitudes horaires exigées afin de présenter au **GIE VILLEAM** une solution pérenne, sécurisante et performante, dans les conditions du présent **Contrat Cadre**.

Le **Candidat** propose au **GIE VILLEAM**, compte tenu de son expérience, une Prestation réalisée à distance (sur la métropole Lilloise) afin d'optimiser organisationnellement, techniquement et financièrement sa solution.

Le **Candidat** précise notamment les moyens humains et techniques qu'il met en œuvre dans le cadre de la Prestation, et doit expliquer les méthodes et moyens d'encadrement et de management qu'il s'engage à mettre en œuvre pour la Prestation.

Il précise les qualifications et certifications des ressources.

- Profils des intervenants :

Le **Candidat** présente les profils des intervenants de la prestation. Pour chacun d'eux, il précise son rôle et ses responsabilités. En cas de localisation sur le site du **GIE VILLEAM**, le **Candidat** présente les C.V non nominatifs de chaque intervenant, et à chaque changement, pour une validation préalable par le **GIE VILLEAM**.

- Compétences et disponibilités des ressources :

La prestation réalisée par le **Candidat** doit permettre d'assurer les objectifs sus cités en tenant compte de l'évolution des technologies et des organisations sur les plages de continuité demandées.

L'équipe du **Candidat** doit impérativement avoir toutes les compétences techniques nécessaires à l'accomplissement de la mission.

- En cas de localisation sur le site du **GIE VILLEAM**, le **Candidat** doit obtenir la validation du **GIE VILLEAM** des profils proposés après les avoir présentés lors d'un entretien de qualification.
- En outre, le **Candidat** doit mettre en place une organisation capable d'absorber les charges annoncées, de tenir les engagements de service et d'accompagner les évolutions du système d'information du **GIE VILLEAM**.
- Le **Candidat** doit mettre en place toutes les formations qu'il jugera utiles pour assurer la prestation.
- Le **GIE VILLEAM** doit avoir à tout moment la possibilité de contrôler le niveau de compétence des membres de l'équipe mise en place par le **Candidat** et d'exiger le remplacement immédiat en cas d'insuffisance.

Maintien du potentiel technique des ressources :

- Le **Candidat** doit formaliser quantitativement et qualitativement les profils des ressources fonctionnelles et techniques nécessaires pour la mise en œuvre de chaque phase et fonction impactées durant les études, l'acquisition l'intégration, l'exploitation nominale.
- Le **Candidat** doit quantifier et ordonnancer le nombre de ressources pour réaliser ces opérations ainsi que les modes opératoires et les moyens mis en œuvre pour que ces ressources acquièrent et conservent le potentiel de connaissance adéquate à celles-ci.
- Le **Candidat** doit assurer la formation complète et le passage des connaissances en cas d'arrivée de nouvelles ressources lors des éventuels remplacements des membres de son équipe. Cette formation est à la charge et sous la responsabilité du Candidat et ne doit pas impacter le niveau de service négocié avec le **GIE VILLEAM**.
- Le **Candidat** doit formaliser les planifications des interventions pour chaque profil fonctionnel et technique des ressources utilisées.
- Le **Candidat** doit formaliser l'ensemble des profils liés au projet dans un document unique, simple de lecture et d'appréciation.
- Le **Candidat** doit s'engager à ne pas dépasser le taux maximum de Turn-over de 30% concernant ses ressources sur le calcul des 12 mois glissants.
- En outre, sa réponse doit préciser le suivi et le Reporting qu'il envisage de proposer au **GIE VILLEAM**.
- Le **Candidat** explicite clairement la méthode retenue pour acquérir toutes les compétences requises afin d'assumer la totale autonomie des équipes, dans les délais impartis.
- Le **Candidat** propose au **GIE VILLEAM**, compte tenu de son expérience, une Prestation réalisée localement ou à distance ou une combinaison des deux afin d'optimiser organisationnellement, techniquement et financièrement sa solution.

6.6 Méthodologie du projet de Transition :

- Le **Candidat** doit décrire en détail comment il procède pour déployer son Projet afin d'être autonome dans sa prestation tel que défini à l'article 2.24.2. En outre, doivent apparaître clairement la méthode de mise en œuvre (principales étapes, process de validation d'une étape, process de validation du projet) et le planning contractuel.
- Processus De Gestion Du Projet :
- Depuis le démarrage jusqu'à la réception et la bonne fin des prestations, sont fixés des rendez-vous de suivi; ils ont lieu sur le site de Liévin du **GIE VILLEAM**, ou du **Candidat**.
- La présence du responsable des opérations, désigné par le **Candidat** est indispensable.
- Le **GIE VILLEAM** se réserve le droit de convoquer les ressources humaines du **Candidat** en charge du Projet selon sa convenance et ce, sans que le **Candidat** puisse faire obstacle à ces demandes et sans que celui-ci puisse arguer d'un quelconque dédommagement financier.
- Le **Candidat** doit affiner sa Planification/Ordonnancement contractuels en tenant compte de ses spécificités et de son 'Savoir Faire Opérationnel ' (pour les Phases d'Acquisition, d'Intégration et Exploitation Nominale).
- Le **Candidat** doit proposer ses processus et ses procédures de déploiements en adéquation avec les Phases du Projet (Acquisition, d'Intégration et Exploitation Nominale) en décrivant et spécifiant clairement son organisation en mode Projet, les éventuels partenariats des structures intégrées au mode Projet, les modes opératoires retenus pour réaliser les opérations. L'ensemble doit être validé par le **GIE VILLEAM**.
- Les modes opératoires, les procédures et l'ordonnancement et la planification des opérations de déploiements (Etudes, Préparation et Réalisation) sont à formaliser et à spécifier.
- En phase projet, un catalogue de demandes de services sera à formaliser. Celui intègre l'ensemble des changements possibles nécessaires à la réalisation des prestations, complété :
 - Du niveau de complexité (small – medium – large)
 - Du temps de réalisation nécessaire
 - De sa valorisation financière (est inclus dans le forfait ou fait l'objet d'un coût additionnel à préciser)
 - De son mode de réalisation : automatisé ou nécessite une intervention humaineCe catalogue de changement sera mis en jour chaque mois et les nouveautés seront à présenter lors de la revue de compte.

7 PRESTATIONS ATTENDUES - LOT A – Périmètre n°2: SERVICE DE PROXIMITÉ AUX UTILISATEURS

7.1 Périmètre

Le périmètre n°2 concerne la prestation de Service de Proximité aux Utilisateurs, organisée en Centre de Service, sur les sites du **GIE VILLEAM** basés à Liévin (Siège) et à Isques, et consiste en la prise en compte des incidents, des demandes, des demandes de changement ou des problèmes signalés via outil ITSM.

Le **Candidat** propose un forfait intégrant le traitement de l'intégralité des incidents et des demandes et en lien avec le volume d'activité décrit par le **GIE VILLEAM**.

Le **Candidat** précisera dans le document «VILLEAM – AO Projet Service Net - Bordereau de prix unitaires – Lot A.xls», les prestations intégrées ou exclues du forfait.

Les matériels objets sont détaillés dans l'annexe jointe «VILLEAM – AO Projet Service Net - Annexe 2 - Recensement des parcs matériels.xlsx».

La prestation de préparation et de configuration d'un nouveau poste incombe à l'équipe Service de Proximité aux Utilisateurs.

7.1.1 Support Postes de travail

Dans le cadre des activités de Proximité, le **Candidat** définira les prestations qu'il assurera sachant qu'à minima le **GIE VILLEAM** attend une prestation assurant:

- Le diagnostic et la résolution des incidents
- La gestion des demandes utilisateurs
- La maintenance préventive et curative des ordinateurs et des portables
- L'installation et la configuration des systèmes d'exploitation et des applications
- La gestion des mises à jour des patches de sécurité
- La gestion du cycle de vie des équipements (gestion des obsolescences, identification des renouvellements, installation, destruction des anciens équipements)

7.1.2 Support Office 365

Dans le cadre des activités de Proximité, le **Candidat** définira les prestations qu'il assurera sachant qu'à minima le **GIE VILLEAM** attend une prestation assurant:

- Le diagnostic et la résolution des incidents
- La gestion des demandes utilisateurs
- L'administration des comptes et des licences
- La configuration et le support des applications (Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint)
- La gestion des sauvegardes des données
- La formation et l'assistance aux utilisateurs

7.1.3 Support des périphériques

Dans le cadre des activités de Proximité, le **Candidat** définira les prestations qu'il assurera sachant qu'à minima le **GIE VILLEAM** attend une prestation assurant:

- L'installation et la configuration des moniteurs
- La gestion des consommables
- Le diagnostic et la résolution des problèmes d'impression

7.1.4 Support téléphonie et liens Télécoms

Dans le cadre des activités de Proximité, le **Candidat** définira les prestations qu'il assurera sachant qu'à minima le **GIE VILLEAM** attend une prestation assurant:

- La gestion des incidents et des demandes relatifs à la téléphonie fixe (PABX/IPBX), à titre d'exemple: ajout/suppression de postes, dépannage d'une ligne HS
- La gestion des incidents et des demandes relatifs aux liens internet
- Le support (incidents/demandes) des téléphones mobiles (Samsung A16) et de tablettes de type IPAD WIFI CELL 32 GB SILVER-BNL

- La configuration et la gestion des outils de communication unifiée (Teams Pro)
- La gestion opérationnelle (escalade sur incidents et demandes) des contrats opérateurs. (accès internet, accès téléphonie,...)

7.1.5 Support serveurs et applications métiers

Dans le cadre des activités de Proximité, le **Candidat** définira pour chacun des lots les prestations qu'il assurera sachant qu'à minima le **GIE VILLEAM** attend une prestation assurant:

- Gestion des Utilisateurs: Incidents et demandes IT
- Gestion des applications métiers et l'escalade le cas échéant vers l'éditeur (logiciel) ou le prestataire en charge de la gestion des infrastructures
- Gestion des accès et sécurité
- Escalade vers les prestataires en charge de:
 - o En charge de la gestion des infrastructures (Société Double Clic)
 - Surveillance et maintenance des serveurs, des solutions de stockage et de réseaux
 - Gestion des performances et de la disponibilité
 - Gestion des patches de sécurité
 - Sauvegarde et plan de reprise
 - o En charge du support des logiciels (éditeurs)
 - o En charge du support des équipements (constructeurs)

7.2 Description des Prestations

Le Lot A – Périmètre n°2 - Service de Proximité aux Utilisateurs – couvre la mise à disposition de ressources qui assurent :

- L'animation d'un point d'Accueil des Utilisateurs IT localisé à Liévin:
 - ✓ Accueil
 - ✓ Mise à jour des tickets dans l'outil ITSM pour donner suite à intervention
 - ✓ Prise en charge de la demande ou de l'incident

Le **Candidat** précisera comment il souhaite organiser l'accueil des utilisateurs, en mode organisé via prise de rendez-vous ou en mode spontané selon le type de sollicitation.

Il précisera également les créneaux de présence sur site sachant qu'à date une présence permanente sur site n'est pas nécessaire.

- Inventaire en début de prestation de l'ensemble des matériels déployés et des stocks avec mise à jour trimestrielle présenté en revue de compte.
- Mise à disposition d'un stock de fonctionnement qui permettra de gérer la gestion des incidents et des demandes dans les SLA demandés. :Le **Candidat** quantifiera et valorisera la mise à disposition de ce stock dans le prix forfaitaire du Lot A- Périmètre n°2. Le matériel présent dans ce stock devra être constitué d'équipements de type :
 - o laptop DELL Latitude 3540 i5-1335U sous windows 11 Pro
 - o laptop DELL AlienWare M16R2 sous win 11 Pro
 - o moniteurs 24 pouces – marque et référence à préciser
 - o stations d'accueil de marque DELL compatible avec les différents laptop installés ou à installer
 - o claviers
 - o souris

Les gammes utilisées devront se rapprocher à minima aux caractéristiques techniques des équipements actuellement utilisés. Dans tous les cas, si différents de la gamme initiale, ils devront être validés par le **GIE VILLEAM**.

- Remplacement des matériels installés sur le Siège (desktop, laptop, smartphone, imprimantes, disques durs, ...) :
 - ✓ Chargement du master
 - ✓ Déploiement et mise en service
 - Réalisation des tâches éventuellement demandées par le Support Utilisateur à Distance (Lot A-Périmètre n°1) pour clôturer une intervention.
 - Remplacement d'un portable d'inventaire défaillant sur la base du stock de de fonctionnement, gestion du renvoi et des réparations chez le prestataire/constructeur.
- Le **Candidat** précisera le volume d'équipement de spare nécessaire pour assurer sa prestation .

- Service de Proximité aux Utilisateurs, assistance aux utilisateurs pour la gestion des incidents et des demandes.
- Formation des utilisateurs aux outils.
- Le traitement des tickets (demandes ou incidents) de niveau 1.
- Déploiement de nouveaux postes de travail informatiques.

- Préparation de nouveaux postes et application des éléments de configuration spécifique selon procédure.
- Brassage dans les baies de brassage et téléphonie IP.
- Mise en place de logiciels ou paramétrages (messagerie, ...) sur terminaux existants.
- Paramétrages de nouveaux postes téléphoniques GSM.
- Déploiement de nouveaux postes téléphoniques fixes IP ou smartphone sur devices
- Paramétrages de nouvelles tablettes.
- Déploiement de nouvelles tablettes.
- Mise à jour de l'état de parc dans l'outil de gestion des inventaires du Client (format Excel) :
 - ✓ Etat des matériels remplacés ou déployés avec leurs références : Marque, type, N° de série, ...
 - ✓ Mise à jour du fichier des matériels déployés sur le site (UC, écran, clavier, souris, téléphone, ...) : type, référence, N° de série, ...
 - ✓ Gestion de la rotation du stock de fonctionnement.
- Suivi des retours et les tests en atelier :
 - Réparations de premier niveau des matériels hors garantie.
 - Gestion des réparations chez les constructeurs pour les matériels sous garantie ou sous contrat
 - Gestion des réparations avec devis chez les constructeurs pour les matériels hors garantie ou sans contrat.
- Maintenance:
 - Logistique et remplacement de matériels sur site.
 - Accompagnement sur site des actions de déploiement et/ou correctrices selon consignes des constructeurs ou éditeurs.

En option, le Candidat présentera et valorisera une solution permettant la configuration et le déploiement automatisé des laptops.

7.3 Conditions d'Intervention

Amplitude horaire :

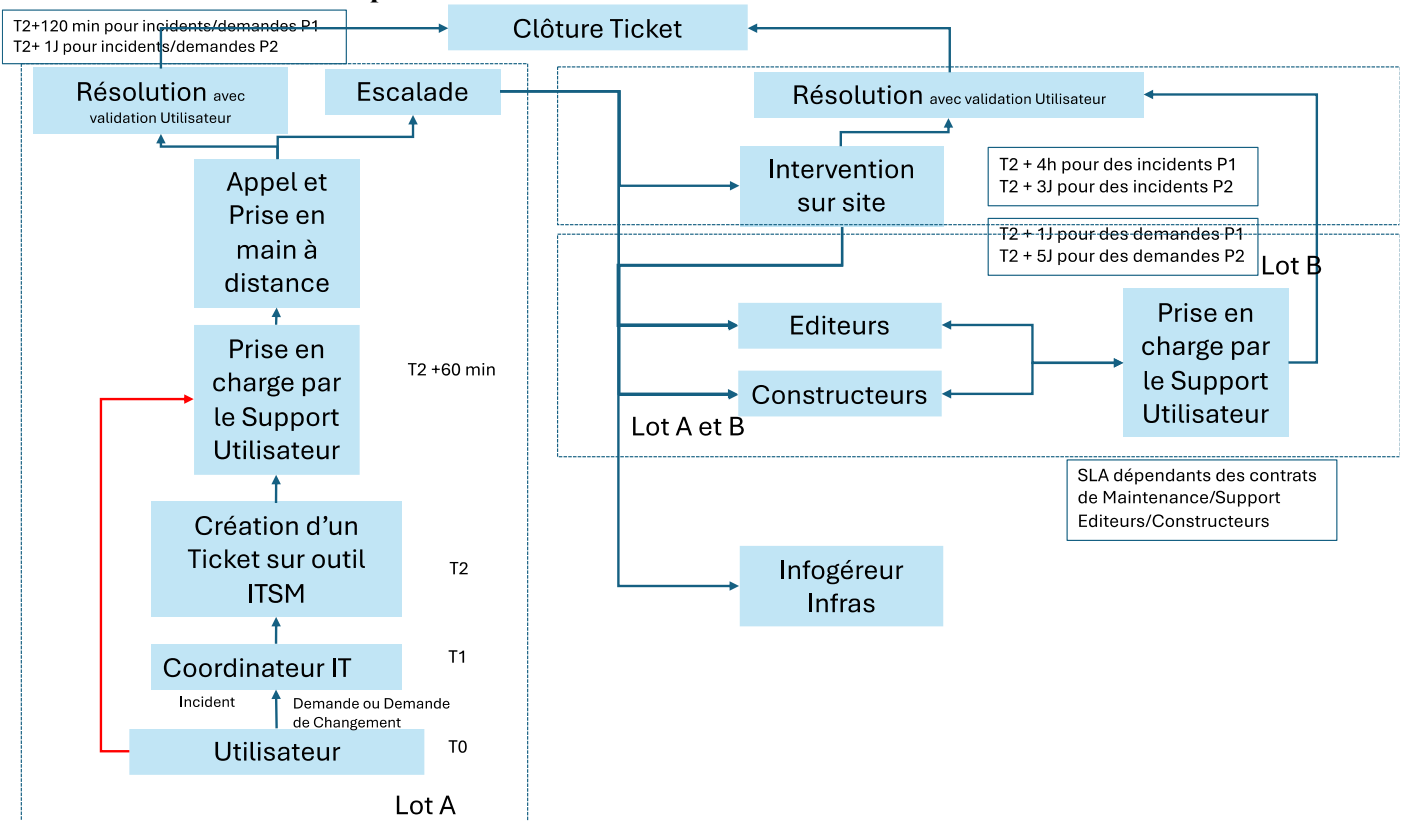
La plage de couverture des interventions sur site s'entendra du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, heure locale, hors jours fériés sur les sites centraux.

Cette plage peut, à la demande du **GIE VILLEAM** être étendue, pour répondre à une surcharge d'activité, et ce, dans les limites des conditions légales d'heures supplémentaires.

Notification de la demande d'intervention :

Le point de départ des délais mentionnés ci-après est l'heure d'affectation du ticket au Service de Proximité aux Utilisateurs Sites Centraux par le Support Utilisateur à Distance (Lot A – Périmètre n°1).

7.4 Processus associés à la prestation :



7.4.1 Gestion des Incidents

Engagements de prise en compte :

Afin de répondre à la qualité de service attendue, les engagements de prise en compte attendus sont à minima les suivants :

Axiomes:

1. Les événements en entrée au niveau du Support de Proximité restent de la responsabilité du Support de Proximité jusqu'à leur clôture.
2. Les incidents P1 et P2 seront toujours traités avant les demandes.

Les SLAs demandés sont les suivants :

Délai de rétablissement du service sur incidents :

Les objectifs principaux de qualité attendus sont notamment définis sur la base de la définition des catégories suivantes :

• P1 - Critique :

N (N>1) utilisateurs n'ont plus d'accès à un ou plusieurs service(s) critique(s)

N (N>1) utilisateurs n'ont plus accès à leurs outils de travail collaboratifs (outils collaboratifs, messagerie, serveur de fichiers, ...).

• P2 - Mineur :

Autres incidents.

Le délai de rétablissement du service sur incidents, exprimé en heures ouvrées telles que définies dans les périodes d'intervention, à compter du transfert de l'incident à leur niveau, est défini comme suit suivant la criticité des incidents :

Niveau de priorité	Engagements
P1	Intervention sur site de 4 heures dans la plage de couverture trajet inclus
P2	Intervention sur site de 3 jours dans la plage de couverture trajet inclus

Engagements de continuité de service :

La prestation attendue doit garantir la continuité de service, et ce même en cas d'absence d'un ou plusieurs collaborateurs. Il est donc demandé aux **Candidats** de prévoir un fonctionnement de type Centre de Service et de décrire dans sa réponse les modalités d'exécution prévues.

7.4.2 Traitement des Matériels Défectueux

Le matériel défectueux est réparé par le Service de Proximité aux Utilisateurs Sites Centraux ou envoyé, si sous garantie ou, si nécessité d'intervention, au constructeur ou au tiers mainteneur désigné par le **GIE VILLEAM** dans les 8 jours.

Le **Candidat** assure la gestion de ces opérations.

Le stock du **GIE VILLEAM** se doit d'être compensé par le **Candidat** le temps de la réparation.

Un suivi rigoureux des stocks en maintenance, en interne comme en externe, doit être tenu à jour quotidiennement par le **Candidat**.

De même, ce dernier s'assurera du respect des engagements des délais de réparation par les tiers mainteneurs.

7.4.3 Gestion des Demandes

Engagements de prise en compte :

Afin de répondre à la qualité de service attendue, les engagements de prise en compte attendus sont à minima les suivants :

Axiomes:

1. Les incidents P1 et P2 seront toujours traités avant les demandes.

Les SLAs demandés sont les suivants :

- P1 - **Express** : Tout acte critique permettant la continuité de service de l'activité qui ne peut être fait à distance.
- P2 - **Normale** : L'ensemble des autres actes qui ne peuvent être réalisés à distance

Le Service de Proximité aux Utilisateurs Sites Centraux assure le traitement des demandes normales avec l'engagement de 5 jours ouvrés.

Délai d'intervention (GTI) Demandes P1 - Express	4 heures
Délai d'intervention (GTI) Demandes P2 - Normale	J+3

Dans le cadre du projet, le **Candidat** constitue un catalogue des demandes en fixant en accord avec le **GIE VILLEAM** le niveau de priorité associé à chaque prestation. En phase d'exploitation, le **Candidat** assure en accord avec le **GIE VILLEAM** la mise à jour du catalogue des demandes.

Ce catalogue des demandes sera initié à partir des premiers éléments de réponses demandés dans la réponse apportée au niveau de l'onglet « CataloguePrestationUnitaire » du document «VILLEAM – AO Projet Service Net - Bordereau de prix unitaires.xls».

Celui intègre l'ensemble des changements possibles nécessaires à la réalisation des prestations, complété :

- Du niveau de complexité (small – medium – large)
- Du temps de réalisation nécessaire
- De sa valorisation financière (est inclus dans le forfait ou fait l'objet d'un coût additionnel à préciser)
- De son mode de réalisation : automatisé ou nécessite une intervention humaine

Chaque demande faisant l'objet d'une facturation additionnelle doit faire l'objet d'une validation préalable du responsable opérationnel du contrat représentant les intérêts du **GIE VILLEAM**.

7.4.4 Gestion des Changements

Les changements planifiés à réaliser en semaine S doivent être présentés et validés au responsable opération du contrat représentant les intérêts du **GIE VILLEAM** en semaine S-1.

7.5 Organisation et Moyens Mis En Œuvre

Le **Candidat**, compte tenu de son expérience sur les environnements installés et de sa 'Valeur Ajoutée' quantifie et qualifie les besoins en ressources nécessaires pour atteindre les engagements de services requis et les amplitudes horaires exigées afin de présenter au **GIE VILLEAM** une solution pérenne, sécurisante et performante, dans les conditions du présent **Contrat Cadre**. Le **Candidat** propose au **GIE VILLEAM**, compte tenu de son expérience, une Prestation réalisée localement ou à distance ou une combinaison des deux afin d'optimiser organisationnellement, techniquement et financièrement sa solution.

Le **Candidat** précise notamment les moyens humains et techniques qu'il met en œuvre dans le cadre de la Prestation, et doit expliquer les méthodes et moyens d'encadrement et de management qu'il s'engage à mettre en œuvre pour la Prestation.

Il précise les qualifications et certifications des ressources.

Profils des intervenants :

- Le **Candidat** présente les profils des intervenants de la prestation. Pour chacun d'eux, il précise son rôle et ses responsabilités. En cas de localisation sur le site du **GIE VILLEAM**, le **Candidat** présente les C.V non nominatifs de chaque intervenant, et à chaque changement, pour une validation préalable par le **GIE VILLEAM**.

Conditions de déplacement :

Les déplacements intersites s'effectuent via les véhicules du Candidat.

Compétences et disponibilités des ressources :

- La prestation réalisée par le **Candidat** doit permettre d'assurer les objectifs sus cités en tenant compte de l'évolution des technologies et des organisations sur les plages de continuité demandées.

L'équipe du **Candidat** doit impérativement avoir toutes les compétences techniques nécessaires à l'accomplissement de la mission.

- Le **Candidat** doit obtenir la validation du **GIE VILLEAM** des profils proposés après les avoir présentés lors d'un entretien de qualification.
- En outre, le **Candidat** doit mettre en place une organisation capable d'absorber les charges annoncées, de tenir les engagements de service et d'accompagner les évolutions du système d'information du le **GIE VILLEAM**.
- Le **Candidat** doit mettre en place toutes les formations qu'il jugera utiles pour assurer la prestation.
- Le **GIE VILLEAM** doit avoir à tout moment la possibilité de contrôler le niveau de compétence des membres de l'équipe mise en place par le **Candidat** et d'exiger le remplacement immédiat en cas d'insuffisance.

Maintien du potentiel technique des ressources :

- Le **Candidat** doit formaliser quantitativement et qualitativement les profils des ressources fonctionnelles et techniques nécessaires pour la mise en œuvre de chaque phase et fonction impactées durant les études, l'acquisition l'intégration, l'exploitation nominale.
- Le **Candidat** doit quantifier et ordonnancer le nombre de ressources pour réaliser ces opérations ainsi que les modes opératoires et les moyens mis en œuvre pour que ces ressources acquièrent et conservent le potentiel de connaissance adéquate à celles-ci.
- Le **Candidat** doit assurer la formation complète et le passage des connaissances en cas d'arrivée de nouvelles ressources lors des éventuels remplacements des membres de son équipe. Cette formation est à la charge et sous la responsabilité du **Candidat** et ne doit pas impacter le niveau de service négocié avec le **GIE VILLEAM**.
- Le **Candidat** doit formaliser les planifications des interventions pour chaque profil fonctionnel et technique des ressources utilisées.
- Le **Candidat** doit formaliser l'ensemble des profils liés au projet dans un document unique, simple de lecture et d'appréciation.
- Le **Candidat** doit s'engager à ne pas dépasser le taux maximum de Turn-over de 30% concernant ses ressources sur le calcul des 12 mois glissants.
- En outre, sa réponse doit préciser le suivi et le Reporting qu'il envisage de proposer au **GIE VILLEAM**.
- Le **Candidat** explicite clairement la méthode retenue pour acquérir toutes les compétences requises afin d'assumer la totale autonomie des équipes, dans les délais impartis.
- Le **Candidat** propose au **GIE VILLEAM**, compte tenu de son expérience, une Prestation réalisée localement ou à distance ou une combinaison des deux afin d'optimiser organisationnellement, techniquement et financièrement sa solution.

7.6 Méthodologie projet :

- Le **Candidat** doit décrire en détail comment il procède pour déployer son Projet afin d'être autonome dans sa prestation. En outre, doivent apparaître clairement la méthode de mise en œuvre (principales étapes, process de validation d'une étape, process de validation du projet) et le planning contractuel.
- Processus De Gestion Du Projet :
- Depuis le démarrage jusqu'à la réception et la bonne fin des prestations, sont fixés des rendez-vous de suivi; ils ont lieu sur le site "de Liévin du **GIE VILLEAM**, exceptionnellement sur un autre site du **GIE VILLEAM** ou du **Candidat**.
- La présence du responsable des opérations, désigné par le **Candidat** est indispensable.
- Le **GIE VILLEAM** se réserve le droit de convoquer les ressources humaines du **Candidat** en charge du Projet selon sa convenance et ce, sans que le **Candidat** puisse faire obstacle à ces demandes et sans que celui-ci puisse arguer d'un quelconque dédommagement financier.

- Le **Candidat** doit affiner sa Planification/Ordonnancement contractuels en tenant compte de ses spécificités et de son ‘Savoir Faire Opérationnel ‘ (pour les Phases d’Acquisition, d’Intégration et Exploitation Nominale).
- Le **Candidat** doit proposer ses processus et ses procédures de déploiements en adéquation avec les Phases du Projet (Acquisition, d’Intégration et Exploitation Nominale) en décrivant et spécifiant clairement son organisation en mode Projet, les éventuels partenariats des structures intégrées au mode Projet, les modes opératoires retenus pour réaliser les opérations. L’ensemble doit être validé par le **GIE VILLEAM**.
- Les modes opératoires, les procédures et l’ordonnancement et la planification des opérations de déploiements (Etudes, Préparation et Réalisation) sont à formaliser et à spécifier.
- En phase projet, un catalogue de demandes de services sera à formaliser. Celui intègre l’ensemble des changements possibles nécessaires à la réalisation des prestations, complété :
 - Du niveau de complexité (small – medium – large)
 - Du temps de réalisation nécessaire
 - De sa valorisation financière (est inclus dans le forfait ou fait l’objet d’un coût additionnel à préciser)
 - De son mode de réalisation : automatisé ou nécessite une intervention humaine

Ce catalogue de changement sera mis en jour chaque mois et les nouveautés seront à présenter lors de la revue de compte.

8 PRESTATIONS ATTENDUES - LOT B – AMO DSI

8.1 Périmètre

Le Lot B concerne l'Assistance à Maitrise d'Ouvrage de l'activité DSI de **VILLEAM** qui porte les infrastructures et les applicatifs utilisés par le **GIE VILLEAM**. Ce lot se complète également selon les besoins de la mise à disposition ponctuelles de chef de projets IT junior ou sénior ainsi que d'experts réseaux & systèmes junior et sénior.

La prestation est une prestation visant à accompagner le **GIE VILLEAM** sur :

- La création d'un Plan Projet IT (Technique & Fonctionnel) annuel pour répondre aux enjeux du **GIE VILLEAM** avec identification pour chaque Projet de ses caractéristiques, de ses enjeux, de sa priorité et de son enveloppe financière
- La définition et la rédaction des expressions de besoins/cahiers des charges qui accompagnent chaque projet IT identifié
- Le pilotage des Contrats de Service et des prestataires en mission : Desk, Proximité, Gestion des Infrastructures et des Applications hébergées dans le Data Center, ...
- La gestion de la communication (Plan Projet, Suivi Budget IT, Qualité de Services)
- La gestion documentaire

Étant donnée la taille de l'entreprise, cette prestation sera à réaliser dans la limite maximale de 2 jours par semaine, 2 jours minimum par mois seront à réaliser sur le site du GIE VILLEAM Liévin.

A la demande du **GIE VILLEAM**, l'AMO DSI pourra intervenir de manière ponctuelle selon les besoins opérationnels et il pourra légalement être renforcé de ressources spécifiques de types Chef de projet IT ou Expert réseau ou système.

Le **Candidat** présentera le profil de la ressource AMO DSI pressentie pour assurer la mission . Il présentera un ou plusieurs profils de ressources qui pourront intervenir à la demande en tant que Chef de Projet IT ou Expert réseau ou système classés selon leur expérience et leur expertise en tant que Sénior ou Junior.

Il est bien entendu qu'au démarrage de la mission seule la ressource AMO interviendra, les autres ressources interviendront à la demande selon les besoins opérationnels selon un processus que le **Candidat** précisera.

8.2 Description des Prestations :

✓ Pour le poste d'AMO/DSI à temps partagé la mission se décomposera en plusieurs actions :

a) Rédaction du Plan Projet : Le **Candidat** précisera la méthodologie et le planning qui permettront de formaliser un Plan Projet pluriannuel (sur 3 ans) étant donnés les enjeux métiers du **GIE VILLEAM**.

b) Pilotage du Plan Projet : Le **Candidat** précisera la méthodologie permettant d'assurer le pilotage du Plan projet.

Il définira un tableau de bord qu'il présentera mensuellement et qui aura pour objectif de faire un suivi d'avancement du plan projet.

c) Pilotage des Projets : Le **Candidat** pourra assurer la mission de chef de projet, en plus des autres activités décrites, dans la limite de 2 jours par semaine.
Dans le cas où sa seule ressource ne suffirait pas à piloter l'ensemble des projets pressentis, le **Candidat**, assurera le pilotage d'une ressource IT externe recrutée pour assurer la gestion des projets identifiés.
Chaque projet fera l'objet d'un suivi mensuel afin de s'assurer de la bonne réalisation de celui-ci, en conformité avec les délais, les coûts et la qualité attendus.

d) Pilotage des Prestataires : Le **Candidat** assurera le pilotage des prestataires IT retenus par le **GIE VILLEAM**.

Il assurera un suivi trimestriel de leurs activités et sera garant de la qualité délivrée par ceux-ci. Il animera le cas échéant, si la prestation s'avère insuffisante un plan visant à l'amélioration continue de la prestation.

Il définira un tableau de bord qu'il présentera mensuellement et qui aura pour objectif de faire un suivi d'avancement du plan projet.

Chaque projet fera l'objet d'un suivi mensuel afin de s'assurer de la bonne réalisation de celui-ci, en conformité avec les délais, les coûts et la qualité attendus.

- ✓ Pour le poste de Chef de Projet IT Sénior ou Junior à la demande, la mission se décomposera en plusieurs actions :
 - a) Pilotage d'un ou plusieurs Projets IT : Le **Candidat** précisera la méthodologie permettant d'assurer le pilotage du projet.

Il définira un tableau de bord qu'il présentera mensuellement et qui aura pour objectif de faire un suivi d'avancement du plan projet.

- b) Suivi des prestataires pressentis pour assurer la réalisation des projets
- c) Collaboration avec les équipes Métiers pour définir le besoin, rédiger un cahier des charges et animer la négociation technique, fonctionnelle et financière.

Chaque projet fera l'objet d'un suivi mensuel afin de s'assurer de la bonne réalisation de celui-ci, en conformité avec les délais, les coûts et la qualité attendus.

- ✓ Pour le poste d'Expert réseau & Système Sénior ou Junior à la demande, la mission se décomposera en plusieurs actions :

- a) Définition & rédaction des architectures techniques nécessaires dans le cadre d'un projet.
- b) Identification des solutions et des prestataires en capacité à mettre en œuvre
- c) Suivi et validation des solutions techniques
- d) Support dans le cadre de dysfonctionnements

Il définira un tableau de bord qu'il présentera mensuellement et qui aura pour objectif de faire un suivi d'avancement du plan projet.

Chaque projet fera l'objet d'un suivi mensuel afin de s'assurer de la bonne réalisation de celui-ci, en conformité avec les délais, les coûts et la qualité attendus.

8.3 Conditions d'Intervention

Amplitude horaire :

La plage de couverture des interventions sur site s'entendra du Lundi au Vendredi de 8h30 à 17h30, heure locale, hors jours fériés sur les sites centraux.

Cette plage peut, à la demande du **GIE VILLEAM** être étendue, pour répondre à une surcharge d'activité, et ce, dans les limites des conditions légales d'heures supplémentaires.

8.4 Organisation et Moyens Mis En Œuvre

Profils des intervenants :

- Le **Candidat** présente le(s) C.V non nominatif(s) de(s) l'intervenant(s) en prenant le soin de s'attarder sur les missions qui se rapprochent le plus de la mission recherchée par le **GIE VILLEAM**.

Conditions de déplacement :

Les déplacements intersites s'effectuent via les véhicules du Candidat et les frais de déplacement sont inclus dans le forfait proposé.

Compétences et disponibilités des ressources :

- La prestation réalisée par le **Candidat** doit permettre d'assurer les objectifs sus cités en tenant compte de l'évolution des technologies et des organisations sur les plages de continuité demandées.

La ressource pressentie par le **Candidat** doit impérativement avoir toutes les compétences techniques nécessaires à l'accomplissement de la mission.

- Le **Candidat** doit obtenir la validation du **GIE VILLEAM** du profil proposé après l'avoir présenté lors d'un entretien de qualification.
- En outre, le **Candidat** doit mettre en place une organisation capable d'absorber les charges annoncées, de tenir les engagements de service et d'accompagner les évolutions du système d'information du **GIE VILLEAM**.
- Le **Candidat** doit mettre en place toutes les formations qu'il jugera utiles pour assurer la prestation.
- Le **GIE VILLEAM** doit avoir à tout moment la possibilité de contrôler le niveau de compétence de la ressource mise à disposition par le **Candidat** et d'exiger le remplacement immédiat en cas d'insuffisance.

Maintien du potentiel technique des ressources :

- Le **Candidat** doit assurer la formation complète et le passage des connaissances en cas d'arrivée d'une nouvelle ressource lors d'un éventuel remplacement de la ressource pressentie. Cette formation est à la charge et sous la responsabilité du **Candidat** et ne doit pas impacter le niveau de service négocié avec le **GIE VILLEAM**.
- Le **Candidat** doit formaliser les planifications des interventions de la ressource utilisée.
- En outre, sa réponse doit préciser le suivi et le Reporting qu'il envisage de proposer au **GIE VILLEAM**.
- Le **Candidat** propose au **GIE VILLEAM**, compte tenu de son expérience, une Prestation réalisée localement ou à distance ou une combinaison des deux afin d'optimiser organisationnellement, techniquement et financièrement sa solution.