



**MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS
D'INFOGERANCE D'INFRASTRUCTURE ET
D'ASSISTANCE UTILISATEUR DE PREMIER NIVEAU
DES SYSTEMES D'INFORMATION
DE L'EPT VALLEE SUD - GRAND PARIS**

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Table des matières

1	Présentation de Vallée Sud - Grand Paris et objet de la consultation.....	4
1.1	La Collectivité et ses compétences.....	4
1.2	L'Organisation de Vallée Sud – les sites.....	6
1.3	Le contexte de l'Appel d'Offres	7
1.4	Définitions et abréviations.....	8
2	Le Système d'Information de Vallée Sud	9
2.1	Infrastructures.....	9
2.1.1	Réseau d'interconnexion Fibre optique	9
2.1.2	Réseau d'interconnexion WAN.....	11
2.1.3	Câblage informatique	11
2.1.4	Réseau sans fil.....	11
2.1.5	Accès Internet & Firewall.....	12
2.1.6	Noms de domaine	12
2.1.7	Accès distants - VPN.....	12
2.1.8	Serveurs physiques / Stockage / Virtualisation	12
2.1.9	Sauvegarde.....	13
2.1.10	Base de données.....	13
2.1.11	Services d'infrastructure système	13
2.1.12	MS365.....	13
2.1.13	Sécurisation de l'environnement MS365.....	14
2.1.14	Antivirus/EDR	14
2.1.15	Téléphonie.....	14
2.1.16	Equipements spécifiques.....	15
2.1.17	Supervision du SI	16
2.2	Environnement de travail de l'utilisateur	16
2.2.1	Postes de travail.....	16
2.2.2	Flotte de Téléphones Mobiles et Tablettes	16
2.2.3	Applications bureautiques	16
2.2.4	Applications métiers	17
2.2.5	Système d'impression	17
2.3	Projets/évolution prévues.....	17
2.4	Typologie des utilisateurs du SI	19
2.4.1	VIP	19
2.4.2	Collaborateurs.....	19

2.4.3	Agents avec usage informatique simplifié.....	19
2.4.4	Utilisateurs publics (usagers des services de VSGP)	19
3	Répartition globale des prestations attendues.....	20
3.1	Prestations au forfait.....	20
3.2	Prestations à Bons de Commande	20
3.3	Exclusions.....	21
4	Prestations au forfait	22
4.1	Prestations transverses	22
4.1.1	Rôles et responsabilités	22
4.1.2	Quantité et Volumétrie.....	23
4.1.3	Étapes Structurantes de l'accord cadre	24
4.1.4	Gouvernance et Pilotage des prestations	26
4.1.5	Processus à mettre en œuvre	34
4.1.6	Outils à mettre en œuvre.....	37
4.1.7	Plans d'amélioration et efficience budgétaire.....	38
4.2	Prestations spécifiques	39
4.2.1	Services d'Infrastructures	39
4.2.2	Services d'assistance utilisateur de premier niveau.....	44
5	Prestations à bon de commande.....	47
6	Plan d'Assurance	50
6.1	Organisation qualité et de la sécurité.....	50
6.2	Plans d'Assurance Qualité et Sécurité.....	50
6.3	Audit des prestations	50
6.4	Responsabilité associée aux Plans d'Assurance	50
7	Annexes.....	51
7.1	Annexe 1 : Définitions et abréviations.....	51
7.2	Annexe 2 : Périmètre technique.....	56
7.2.1	Liste des sites	56
7.2.2	Liste des applications bureautiques.....	59
7.2.3	Liste des applications métier	60
7.3	Annexe 3 : Volumétrie.....	62
7.3.1	Statistiques d'appels	62
7.3.2	Statistiques des tickets.....	62
7.4	Annexe 4 : Niveaux de service attendus.....	67

1 Présentation de Vallée Sud - Grand Paris et objet de la consultation

La Collectivité et ses compétences

Le territoire Vallée Sud - Grand Paris est un Etablissement Public Territorial créé le 1er janvier 2016 dans le cadre de la Métropole du Grand Paris (Loi NOTRe – Loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République – du 7 août 2015)

Il est né de la fusion de trois intercommunalités : les Communautés d'agglomération des Hauts-de-Seine, de Sud de Seine et la Communauté de communes de Châtillon-Montrouge.

Le siège social est situé à Antony. Les bureaux administratifs sont situés à Fontenay-aux-Roses.



« Vallée Sud - Grand Paris » est composé des onze communes membres suivantes :

Ville d'Antony ;
Ville de Bagneux ;
Ville de Bourg-la-Reine ;
Ville de Clamart ;
Ville de Châtenay-Malabry ;
Ville de Châtillon ;
Ville de Fontenay-aux-Roses ;
Ville de Malakoff ;
Ville de Montrouge ;
Ville du Plessis-Robinson ;
Ville de Sceaux.



Au 1er janvier 2016, Vallée Sud - Grand Paris exerce les compétences des trois anciennes intercommunalités (Hauts-de-Seine, Sud de Seine et Châtillon-Montrouge), ainsi que celles imposées par la loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) du 7 août 2015, soit :

- **l'assainissement et l'eau**
- **la gestion des déchets ménagers et assimilés**
- **l'éclairage public**
- **la voirie (en partie)**
- **le développement économique et les actions en faveur de l'emploi**
- **la politique de la ville**
- **la construction, l'aménagement et la gestion des équipements culturels et sportifs**
- **les moyens de transports locaux**
- **le Plan Climat Energie**
- **le Plan Local d'Urbanisme – auparavant communal**
- **l'habitat et l'aménagement**

Dans la suite du présent document, « Vallée Sud - Grand Paris » sera nommée indifféremment comme « Vallée Sud » ou « EPT » (Etablissement Public Territorial) ou VSGP ou « le Maître d'Ouvrage ».

1.1 L'Organisation de Vallée Sud – les sites

Les services de l'EPT regroupent environ 1200 agents, établis sur une quarantaine de sites.

Le siège regroupe les activités de la Direction Générale, les directions des services et les services support.

Le présent Appel d'Offres est lancé par la Direction des Systèmes d'Information sous la responsabilité du Directeur des Systèmes d'Information.

La coordination de l'ensemble des acteurs :

- **Le Titulaire,**
- **Les éditeurs de progiciels,**
- **Les tiers mainteneurs**
- **Les services de Vallée Sud - Grand Paris,**

est assurée par la Direction des Systèmes d'Information.

Les sites couverts par les activités de l'EPT et ses compétences sont essentiellement le Siège, des théâtres, des piscines, des médiathèques, et des maisons de l'emploi. Ce périmètre pourrait varier dans les années à venir suite à la prise ou à la restitution de compétences.

1.2 Le contexte de l'Appel d'Offres

Vallée Sud a confié l'infogérance de son Système d'Information (SI) à un Prestataire de Service Informatique, dénommé « l'infogérant actuel ». Ce prestataire assure la gestion de l'ensemble du SI, incluant la gestion de l'infrastructure technique, la maintenance des équipements, ainsi que l'assistance et le support utilisateur.

Cette prestation, couvrant l'ensemble des communes du Territoire dans le cadre des compétences de l'EPT, prend fin le 05 août 2025. Dans cette perspective, VSGP lance un nouvel appel d'offres afin d'assurer la continuité du service de son SI.

Vallée Sud – Grand Paris (VSGP) souhaite **déléguer une partie des opérations récurrentes et projets** liés à son SI à un prestataire, ci-après désigné comme "Titulaire ou Infogérant". L'objectif est d'adapter le périmètre de l'infogérance afin de mieux correspondre à la nouvelle organisation de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et d'améliorer la qualité de service de l'assistance aux utilisateurs. En effet, la DSI a intégré de nouveaux collaborateurs lui permettant désormais de prendre en charge certaines missions qui étaient initialement confiées à l'infogérant actuel.

De manière globale, le Titulaire devra :

1. **Exploitation et gestion** : Assurer l'exploitation et la gestion d'une partie SI de VSGP sur le long terme avec une qualité de service irréprochable.
2. **Accompagnement et conseil** :
 - Soutenir VSGP dans son développement, ses évolutions, et l'amélioration continue des usages du Système d'Information, en proposant des solutions innovantes et adaptées aux besoins.
 - S'adapter aux évolutions technologiques et développer de nouvelles compétences pour répondre aux défis futurs.
3. **Bonnes pratiques et sécurité** :
 - Respecter les méthodologies reconnues (ex. : ITIL, PRINCE2, PMBoK).
 - Appliquer les recommandations de l'ANSSI en matière de sécurité (NIS v2 si applicable).

Le Titulaire agira en tant que maître d'œuvre du SI de Vallée Sud – Grand Paris qui est le maître d'ouvrage.

1.3 Définitions et abréviations

L'ensemble des définitions et abréviations utilisées dans ce document est détaillé en annexe 1.

2 Le Système d'Information de Vallée Sud

2.1 Infrastructures

2.1.1 Réseau d'interconnexion Fibre optique

VSGP a mis en œuvre en 2020 son propre réseau pour les flux Data, Internet et Téléphonie. Ce réseau, opérée par VSGP, repose sur des fibres optiques de VSGP, des villes et des opérateurs de DSP (COVAGE, IRISE), et interconnecte 40 sites répartis sur 11 communes, avec des débits de 1 Gbps ou 10 Gbps selon les besoins.

Le réseau THD est structuré en deux parties :

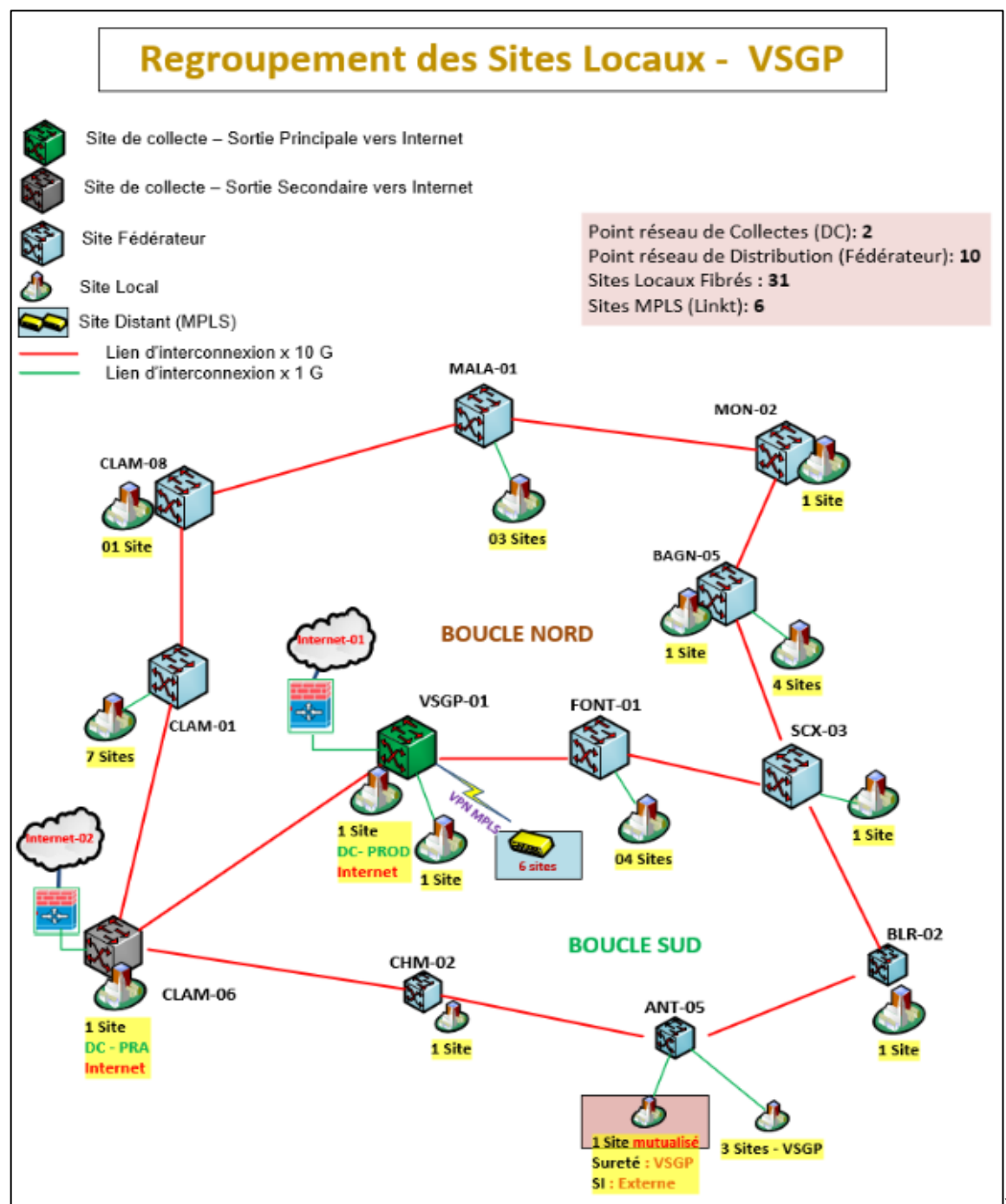
- **Réseau de collecte** : constitué de 2 boucles, concentrant les flux dans des sites nœuds (2 principaux et 10 fédérateurs), acheminant les flux vers les 2 salles informatiques (principale et de secours).
- **Réseau de distribution** : connecte les sites aux nœuds de concentration, en boucle ou en étoile.

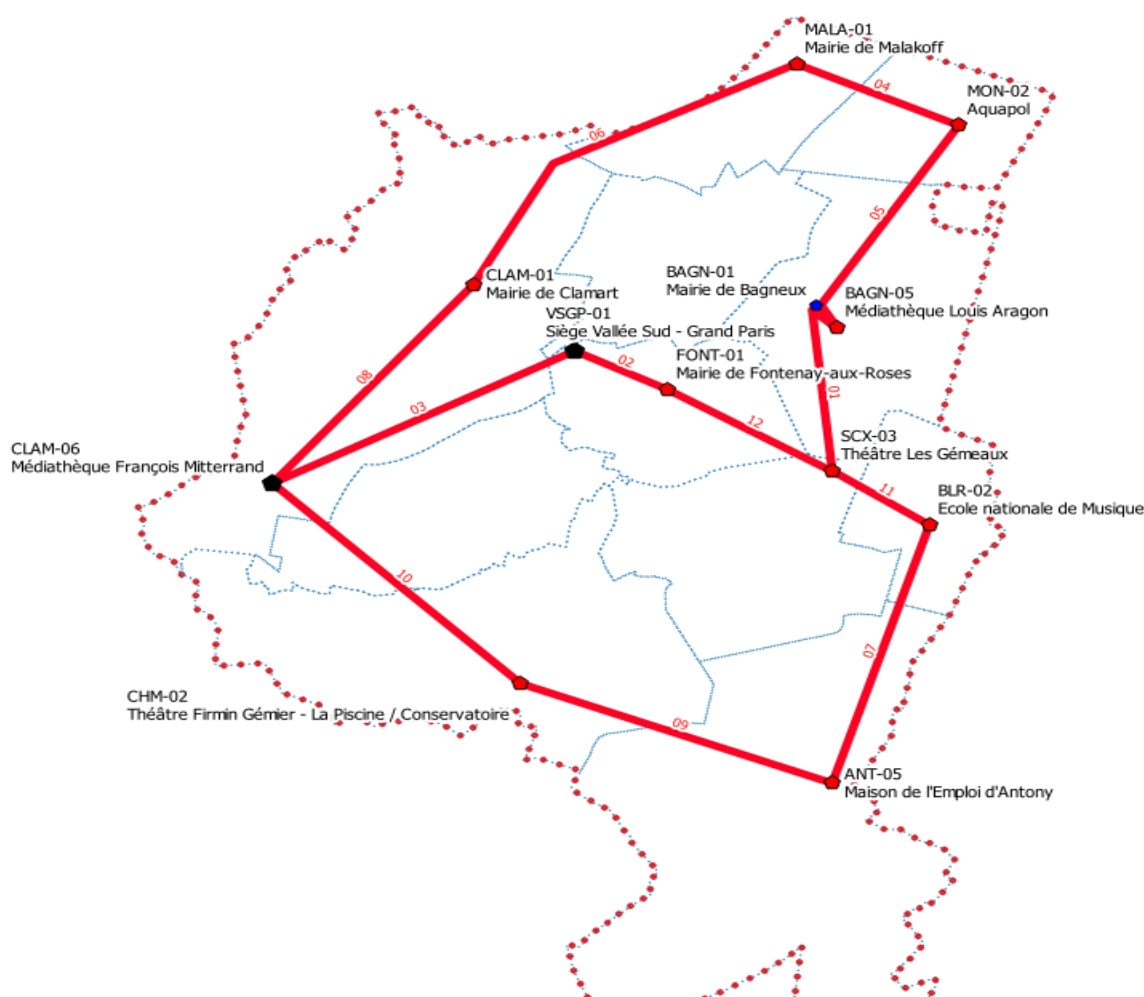
La longueur totale du réseau est de 54 kilomètres.

La collectivité dispose de 147 switchs, dont 41 sont de niveau 3 (routage OSPF) et les autres de niveau 2. Les switchs Cisco sont gérés via une appliance DNA Center (serveur Linux). Les détails sont présentés dans le tableau ci-dessous.

CONSTRUCTEUR	MODEL	QUANTITE
CISCO	C9200L-24P-4G	58
CISCO	C9200L-24P-4X	2
CISCO	C9200L-48P-4G	42
CISCO	C9200L-48P-4X	4
CISCO	C9300-24P	1
CISCO	C9407R	2
CISCO	C9500-16X	10
DELL	DELL EMC PowerSwitch S5212F-ON	4
CISCO	WS-C2960L-16PS-LL	2
CISCO	WS-C2960L-8PS-LL	5
TPLINK	TP-SG24-28P	17

Ci-dessous, schéma général du réseau :





2.1.2 Réseau d'interconnexion WAN

Cinq sites distants ne sont pas connectés au backbone de VSGP mais bénéficient d'une interconnexion via un lien **MPLS** fourni par l'opérateur **Linkt**, avec une arrivée sur le siège de VSGP.

2.1.3 Câblage informatique

Le câblage en fibre optique (FO) et en cuivre est sous la responsabilité de VSGP. L'installation, la maintenance et la gestion de ce réseau sont entièrement assurées par les prestataires de VSGP. En cas de besoin d'extension ou de complément de câblage, l'infogérant actuel informe la DSI, qui se charge de commander auprès des prestataires spécialisés la réalisation de l'extension du câblage.

2.1.4 Réseau sans fil

VSGP utilise une solution Meraki et de TPlink sur un site pour son réseau sans fil, composée de 115 bornes :

CONSTRUCTEUR	MODELE	QUANTITE
MERAKI	MR33	12
MERAKI	MR36	99
MERAKI	MR44	4
TPLINK	AX1800	11

Le réseau est sécurisé avec plusieurs SSID pour isoler les différents usages.

- PC agents : Les appareils sont authentifiés via des certificats pour garantir la sécurité de l'accès.
- Réseau public et partenaires : Un portail captif est utilisé pour l'accès des usagers externes.

2.1.5 Accès Internet & Firewall

L'accès Internet de VSGP est centralisé et redondé, avec une connexion dans chaque salle serveur. L'accès est fourni par l'opérateur Bouygues, avec un débit de 1 Gbps.

La sécurité de l'accès est assurée par des **firewalls Cisco**, modèle Firepower 2120, avec un firewall dans chaque salle serveur en mode actif-passif.

- La connexion en **VPN** est mise en place pour les postes nomades, permettant le télétravail de manière sécurisée.
- Une **politique de filtrage URL** est appliquée pour sécuriser et contrôler les accès Internet.

Un **renouvellement des matériels** est prévu dans les prochains mois pour maintenir la performance et la sécurité de l'infrastructure.

2.1.6 Noms de domaine

VSGP possède des **noms de domaines**, gérés par le prestataire **Gandi**. L'infogérant actuel est responsable du **renouvellement** des noms de domaine ainsi que de la gestion des **enregistrements DNS** associés pour le compte de VSGP.

2.1.7 Accès distants - VPN

Actuellement, les collaborateurs de VSGP ainsi que l'infogérant accèdent à l'infrastructure et aux applications métiers via une connexion VPN sécurisée par les firewalls Cisco. Un client VPN est installé sur tous les postes de travail portables.

2.1.8 Serveurs physiques / Stockage / Virtualisation

Les serveurs de VSGP sont hébergés dans une salle serveur de l'EPT (Fontenay-aux-Roses). Ils sont répliqués sur un PRA sur un site distant (Clamart) relié par une boucle fibre appartenant à VSGP pour assurer la redondance et la continuité de service en cas de panne.

Sur chaque site, trois serveurs Dell VxRail PF 570F sont déployés pour exécuter et stocker les machines virtuelles (VMs). À ce jour, 54 VMs sont hébergées sur ces serveurs, et ce nombre peut évoluer en fonction des besoins futurs. L'environnement de virtualisation est géré par VMware Standard version 7, et la gestion centralisée des VMs est assurée par un vCenter.

La réplication entre les deux sites est réalisée via l'outil Veeam Replication une fois par jour.

L'environnement de virtualisation compte **54 machines virtuelles (VMs)**, réparties comme suit :

- **18 VMs sous Linux**,
- Le reste sous **Windows Server**, avec des versions allant de **2012 à 2019**,
- Quelques **Windows Server 2008** encore en cours de décommissionnement.

La collectivité dispose d'une **licence Windows Server Datacenter 2016**, couvrant le cluster VMWare.

Pour garantir une alimentation électrique fiable et continue, **sept onduleurs récents sont répartis entre les deux salles serveurs**.

2.1.9 Sauvegarde

Les sauvegardes sont effectuées à l'aide du logiciel VEEAM Backup installé sur un serveur physique et stockées sur un serveur Dell DDBoost.

2.1.10 Base de données

Les bases de données utilisées sont de type SQL ou Oracle, et leur mise en place ainsi que leur configuration sont réalisées par les éditeurs. Les volumétries actuelles ne sont pas très importantes, ce qui ne nécessite que peu d'interventions spécifiques pour leur exploitation. Ces bases de données sont hébergées sur des machines virtuelles, sur lesquelles les applications sont également installées dans la majorité des cas.

A ce jour, seules des tâches sur procédures, ou l'exécution des scripts, fournis par les éditeurs sont occasionnellement demandés à l'infogérant actuel.

À ce jour, VSGP ne dispose pas d'une maîtrise complète de ses bases de données pour en optimiser les performances, la disponibilité et l'exploitation. Cependant, VSGP envisage, à terme, de reprendre cette gestion en s'appuyant sur l'infogérant. L'objectif est de renforcer la maîtrise des bases de données afin d'améliorer les performances globales, garantir une disponibilité maximale des services, et gérer les données dans le cadre d'un projet de gouvernance de la donnée.

2.1.11 Services d'infrastructure système

L'annuaire repose sur :

- **Deux serveurs contrôleurs de domaine** sous **Active Directory 2016**.
- L'utilisation de **GPO** (Group Policy Objects) pour sécuriser et administrer les postes de travail.
- **Azure AD Connect**, utilisé pour la synchronisation avec Azure Active Directory afin de garantir une intégration hybride entre les environnements locaux et cloud.

Les services d'infrastructure standard (DNS, DHCP, autorité de certificat, ...) sont fournis et hébergés sur les serveurs Windows.













VSGP utilise les adresses IP externes fournies par Bouygues pour la résolution DNS externe.

2.1.12 MS365

VSGP utilise Microsoft 365 pour plusieurs besoins essentiels :

- **Messagerie** : Hébergée dans Exchange Online.
- **Stockage, partage de documents** et d'informations : Via SharePoint.
- **Suite bureautique** : Utilisation de Microsoft Office 2016.
- **Communication** : Teams
- **Gestion des équipements avec Intune** :
 - Tous les matériels (ordinateurs, tablettes, smartphones) sont inscrits dans Intune.
 - Applications et imprimantes sont déployées de manière centralisée via Intune.

À ce jour, les outils Microsoft 365 sont sous-exploités, et une insatisfaction des utilisateurs est constatée, notamment avec SharePoint. Les utilisateurs rencontrent des difficultés dans l'utilisation de ces outils pour collaborer efficacement.

Nom ↑	Licences disponi...	Licences affectées	Type de compte
 Appareils partagés Microsoft Teams	2	<div><div></div></div> 3/5	Organisation
 Dynamics 365 Customer Voice Trial	999999	1	Organisation
 Enterprise Mobility + Security E3	8	<div><div></div></div> 546/554	Organisation
 Microsoft 365 E3	0	<div><div></div></div> 5/5	Organisation
 Microsoft Fabric (gratuit)	999978	32	Organisation
 Microsoft Power Apps for Developer	9999	<div><div></div></div> 1/10000	Organisation
 Microsoft Power Automate Free	9502	<div><div></div></div> 498/10000	Organisation
 Office 365 F3	8	<div><div></div></div> 682/690	Organisation
 Office 365 E1	2	<div><div></div></div> 57/59	Organisation
 Office 365 E3	1	<div><div></div></div> 504/505	Organisation
 Power Automate per user plan	0	<div><div></div></div> 1/1	Organisation
 Visio (plan 2)	0	<div><div></div></div> 1/1	Organisation

2.1.13 **Sécurisation de l'environnement MS365**

La messagerie MS365 (Exchange) de VSGP est sécurisée par un antispam Microsoc fourni par Orange, permettant de filtrer les courriers indésirables et de protéger contre les menaces externes. En complément, **VECTRA** (Microsoft) est utilisé pour renforcer la détection des menaces et garantir la sécurité des services MS365 contre les attaques sophistiquées.

2.1.14 **Antivirus/EDR**

Tous les actifs de l'infrastructure, qu'il s'agisse des postes de travail ou des serveurs, sont sécurisés par un antivirus et EDR. SentinelOne est utilisé pour les postes de travail, tandis que Trend Micro protège les serveurs.

2.1.15 **Téléphonie**

VSGP utilise un système de téléphonie fixe basé sur un **IPBX Alcatel**, centralisé au siège. Ce système est connecté à un **Trunk SIP SFR** pour la gestion des communications externes.

La gestion des postes téléphoniques, leur création et leur administration sont assurées via le logiciel **Omnivista 8870**. Tous les téléphones déployés au sein de VSGP, tant au siège qu'en sites distants, sont des téléphones **IP**, garantissant une communication uniforme et performante sur l'ensemble du réseau.

Pour la gestion des schémas de téléphonie et de l'accueil téléphonique, l'outil **Alcatel VAA** est utilisé, permettant une configuration flexible et adaptée des flux de communication internes et externes.

En parallèle, VSGP dispose de 24 licences Rainbow pour effectuer des tests et évaluer de nouvelles solutions de téléphonie. Ce service permet de tester des fonctionnalités avancées, notamment pour la gestion des appels, les communications unifiées et les statistiques nécessaires à l'obtention de la certification.

Par ailleurs, un second système de téléphonie, **Aircall**, est utilisé spécifiquement pour certaines directions devant être contactées par les usagers. Ce système offre une solution complémentaire pour la gestion des appels entrants et la distribution des tâches au sein de ces directions.

VSGP souhaite obtenir la certification Qualiville afin de garantir la qualité de ses services de téléphonie. Cependant, le système actuel basé sur l'IPBX Alcatel ne répond pas aux exigences nécessaires, notamment en ce qui concerne la collecte et l'analyse des statistiques cruciales pour cette certification.

Ainsi, un projet de renouvellement et de sécurisation de la téléphonie est en cours d'étude à la date de rédaction de ce cahier des charges. Ce projet vise à mettre en place un système de téléphonie de type Centrex plus adapté aux besoins de la collectivité, notamment pour la collecte des données statistiques et la gestion optimisée des appels, en conformité avec les critères exigés par la certification Qualiville. Il a également pour objectif de mutualiser les systèmes de téléphonie au sein de la collectivité, en centralisant la gestion des équipements et des services.

2.1.16 Equipements spécifiques

L'infogérant actuel est amené à intervenir pour configurer le réseau et ouvrir les flux nécessaires, en particulier pour les équipements devant être accessibles via Internet. De plus, il peut réaliser des analyses techniques afin de fournir des préconisations adaptées aux besoins spécifiques de chaque matériel connecté.

VSGP dispose de plusieurs types de matériels ou objets connectés au SI :

- Compteurs connectés
- Capteurs de comptages
- Alarme intrusion
- Écran d'affichage dynamique
- Lecteur de badges
- Caméras de vidéoprotection

Orange assure pour VSGP la fourniture et la gestion d'équipements de :

- Visioconférence et sonorisation pour salles de réunion.
- Affichage dynamique comprenant des écrans et des players

Contrôle d'accès

Le contrôle d'accès est assuré par un système de badge déployé sur l'ensemble des sites de VSGP. Ce système permet de sécuriser l'accès aux bâtiments, bureaux et locaux techniques, tout en étant connecté au réseau informatique de l'organisation. Les badges sont gérés directement par la DSI, qui contrôle et administre les autorisations d'accès.

Système de vidéoprotection

Le système de vidéoprotection de VSGP comprend des caméras déployées dans tous les locaux de la collectivité, connectées directement au système d'information. Un report de caméra est disponible sur chaque site, permettant un accès facilité aux flux vidéo en temps réel. Un centre de surveillance avec mur d'images est situé au siège, centralisant la gestion et le monitoring des caméras. Le serveur de gestion des flux vidéo est également localisé au siège.

Les flux vidéo sont transmis via un VLAN dédié et sécurisé, garantissant la confidentialité et l'intégrité des données tout en assurant une séparation des autres réseaux de l'infrastructure.

2.1.17 Supervision du SI

La supervision du système d'information (SI) de VSGP est réalisée à l'aide de deux outils principaux : Centreon, qui appartient à l'infogérant actuel, et DNA Server de Cisco, qui est utilisé par VSGP.

- **Centreon** permet la supervision de l'ensemble des serveurs physiques et virtuels, ainsi que des switches, baies de stockage, firewalls, l'accès Internet ainsi que certaines applications métier hébergées sur les serveurs.
- **DNA Server de Cisco** est utilisé pour la gestion et la supervision des équipements réseau, notamment les **switchs Cisco** et les **firewalls** de la collectivité, garantissant leur bon fonctionnement et leur performance.

2.2 Environnement de travail de l'utilisateur

2.2.1 Postes de travail

Les postes de travail sont de 4 types.

- Environ 620 ordinateurs sous Windows 10 Enterprise
- Environ 15 ordinateurs Apple de type iMac ou MacBook

Environ 75 % du parc informatique est constitué de **ordinateurs portables avec station d'accueil**, certains disposant d'un **double écran 22"** pour améliorer la productivité. Par ailleurs, des **PC en libre accès** sont mis à disposition pour les agents de terrain ou pour le public, notamment dans des lieux comme les médiathèques.

- **Renouvellement prévu** : 60 % des postes de travail seront remplacés dans les deux prochaines années afin de remplacer les équipements obsolètes ou non compatibles avec Windows 11.
- **Migration vers Windows 11** : La migration des postes informatiques vers Windows 11 débutera à partir de 2025.
- **Plan de renouvellement** : Un plan est en cours d'élaboration pour instaurer un processus de renouvellement régulier des matériels, garantissant la pérennité et la compatibilité du parc informatique avec les besoins technologiques à venir.

2.2.2 Flotte de Téléphones Mobiles et Tablettes

VSGP dispose d'une flotte d'appareils mobiles, comprenant environ :

- 64 Tablettes de type Apple iPad ou Samsung Tab
- 170 smartphones de type Samsung (XCover, A10, A20, S9)
- 10 smartphones Iphones

2.2.3 Applications bureautiques

Un ensemble d'applications standard est installé par défaut sur l'ensemble des postes de travail. Ces applications répondent aux besoins courants des utilisateurs.

La liste détaillée des applications installées figure en **annexe n° 7.2.2**.

2.2.4 Applications métiers

Afin de permettre aux différentes directions de réaliser leurs missions, VSGP utilise un ensemble d'applications métiers. Celles-ci sont soit hébergées sur les serveurs de VSGP, soit accessibles en mode SaaS selon les besoins spécifiques.

La liste complète des applications métiers figure en **annexe n° 7.2.3**.

2.2.5 Système d'impression

Système Multifonctions

VSGP dispose d'un **serveur d'impression** sur lequel est installé le logiciel de gestion et une file d'impression pour permettre une gestion centralisée des tâches d'impression.

Le système d'impression intègre également la fonctionnalité **Print Follow Me**, permettant aux utilisateurs d'envoyer leurs impressions depuis n'importe quel poste de travail, et de les débloquent sur l'imprimante de leur choix en s'identifiant via **un badge**. À ce jour, **VSGP** ne dispose pas de **politique d'impression**.

Les matériels d'impression ont été **renouvelés en 2024** et sont fournis par le constructeur **Kyocera**. La quantité et les modèles des équipements sont les suivants :

- **47 imprimantes multifonctions Kyocera TASKalfa 2554ci**
- **3 imprimantes multifonctions Kyocera TASKalfa 5054ci**

Le **support matériel** est fourni directement par Kyocera. De plus, le système de gestion des consommables permet un **déclenchement automatique de la livraison des cartouches**. Les **livraisons de consommables** sont effectuées directement **au siège ou sur les sites distants**.

Imprimantes

Un parc d'imprimantes est déployé au sein de VSGP pour répondre aux besoins des postes directions et des services accueillant du public.

- 4 imprimantes 3D
- 1 imprimante HP Color LaserJet Pro M479
- 7 imprimantes HP PageWide Pro 477dw
- 1 traceur HP

La gestion des consommables est assurée par la DSI, qui gère les stocks, réceptionne les demandes par mail, et procède à l'installation des consommables nécessaires.

2.3 Projets/évolution prévues

VSGP envisage plusieurs projets visant à renforcer l'infrastructure informatique, à améliorer la sécurité du système d'information, et à optimiser les outils de travail pour les collaborateurs. Cette liste de projets n'est pas exhaustive et évoluera au cours des prochain(e)s mois/années.

- **Renouvellement d'une partie du parc de postes informatiques et migration en Windows 11** : Ce projet prévoit le remplacement d'une partie importante des postes informatiques. La migration vers Windows 11 sera également effectuée pour améliorer la sécurité et l'expérience utilisateur.
- **Industrialisation de la préparation des postes de travail** : Dans l'objectif de gagner en efficacité et en fiabilité, ce projet vise à automatiser et standardiser la préparation des postes de travail pour assurer un déploiement rapide et homogène des équipements dans toute la collectivité.
- **Renouvellement des firewalls** : Le renouvellement des firewalls vise à renforcer la sécurité du réseau en adoptant des solutions plus récentes et plus performantes, capables de faire face aux nouvelles menaces et aux exigences de la collectivité en matière de protection des données.
- **Travail sur la sécurisation du SI - Monter de niveau** : Ce projet a pour but de renforcer la sécurité globale du système d'information en mettant en place des mesures de protection avancées, notamment par le biais de l'implémentation de technologies de détection, de prévention des intrusions et de gestion des risques.
- **Amélioration du système de sauvegarde** : L'amélioration du système de sauvegarde permettra de garantir une meilleure résilience des données en cas de sinistre. Ce projet vise à renforcer les processus de sauvegarde et à assurer une gestion plus robuste et sécurisée des informations critiques.
- **Formalisation du plan de continuité** : Dans le cadre de la gestion des risques, ce projet consiste à formaliser un plan de continuité des activités (PCA), visant à assurer le bon fonctionnement des services en cas d'incident majeur et à garantir la disponibilité des systèmes et des données.
- **Migration de la suite bureautique** : La migration de la suite bureautique vise à passer à une version plus récente pour améliorer les fonctionnalités collaboratives, garantir la compatibilité avec les évolutions des systèmes et renforcer la sécurité des outils bureautiques.
- **Accompagnement à l'amélioration des usages - outils métiers et collaboratifs dont SharePoint** : Ce projet vise à améliorer les usages des outils métiers et collaboratifs au sein de la collectivité, avec un focus particulier sur SharePoint. Il s'agira d'accompagner les équipes dans l'optimisation de l'utilisation de ces outils, afin de maximiser leur productivité et leur efficacité.
- **Mise en place d'une GRU (Gestion de la Relation Usagers)** : Ce projet a pour objectif de mettre en place une interface intégrée entre les applications, la gestion des données et l'organisation interne afin d'optimiser la relation avec les usagers. La GRU permettra de centraliser les informations des usagers, d'améliorer la gestion des demandes et de renforcer l'efficacité des services offerts tout en garantissant une meilleure expérience utilisateur.
- **Intégration de nouveaux sites distants au SI et extension des équipements liés à la sûreté des bâtiments** : Ce projet vise à intégrer de nouveaux sites distants au système d'information existant, tout en étendant les infrastructures de vidéoprotection et de contrôle d'accès.
- **Renouvellement du système de téléphonie avec portail téléphonie** : Ce projet consiste à renouveler le système de téléphonie actuel afin d'intégrer une solution plus moderne et plus performante. L'ajout d'un portail téléphonie permettra une gestion centralisée et optimisée des appels, facilitant l'administration des lignes et des utilisateurs. L'objectif est d'améliorer l'efficacité des communications au sein de la collectivité tout en améliorant la qualité de service rendue à l'utilisateur.
- **Projets de déploiement d'applicatifs métiers** : Tout au long de la durée du marché, plusieurs projets de mise en place d'applicatifs métiers seront menés par VSGP pour répondre aux besoins spécifiques de la collectivité.

- **Déploiement du wifi** : VSGP souhaite mettre en place une politique de couverture Wifi adaptée aux usages en déplaçant ou en ajoutant des bornes pour répondre aux besoins des utilisateurs.

2.4 Typologie des utilisateurs du SI

VSGP attend de son Infogérant qu'il adapte ses interventions en fonction du profil de chaque utilisateur.

Les 1200 utilisateurs du Système d'information de VSGP se répartissent en quatre catégories :

2.4.1 VIP

Les directeurs, leurs adjoints et certains utilisateurs spécifiques nécessitent un niveau de service élevé, une réactivité accrue et des prestations souvent personnalisées en dehors du cadre standard. Ces utilisateurs, désignés comme VIP, représentent environ 10% de l'ensemble des utilisateurs. Ils peuvent être amenés à télétravailler.

2.4.2 Collaborateurs

Les collaborateurs de l'EPV, non classés comme VIP, sont environ 500 et présentent un niveau de compétence informatique hétérogène. Ils peuvent également exercer leurs fonctions en télétravail.

2.4.3 Agents avec usage informatique simplifié

Ces utilisateurs disposent d'une adresse e-mail personnelle et d'un accès à des postes en libre-service dans des espaces partagés. Bien que certains agents utilisent peu l'outil informatique, ils peuvent contacter le support informatique de l'infogérance en cas de besoin. Ce groupe représente environ 600 personnes.

2.4.4 Utilisateurs publics (usagers des services de VSGP)

Les utilisateurs publics, tels que les usagers des médiathèques ou autres espaces publics, utilisent des postes informatiques mis à leur disposition mais ne possèdent pas de compte Active Directory, d'adresse e-mail VSGP et ne contactent pas le support informatique. Ils utilisent les équipements uniquement pour un accès ponctuel aux services numériques.

3 Répartition globale des prestations attendues

Le présent marché est un marché mixte composé d'une partie forfaitaire et d'une partie à bons de commande.

De manière générale, Vallée-Sud Grand Paris attend du titulaire :

- Un engagement fort de résultats dans toutes les prestations réalisées ;
- Une expertise ciblée en fonction des demandes de VSGP ;
- Une gouvernance maîtrisée et efficace ;
- Une documentation claire et détaillée conforme aux exigences de qualité ;
- Un accompagnement dans l'amélioration continue des performances et des usages du système d'information ;
- Un soutien actif pour aider VSGP à renforcer sa maîtrise de son SI et à développer son expertise technique ;
- Le respect strict des niveaux de service contractuels et des engagements associés.

Les prestations devront se conformer aux niveaux de services définis à l'article 4.1.4.6 et à l'annexe 7.4, garantissant ainsi le respect des exigences de qualité et des délais pour l'ensemble des prestations fournies.

Les prestations incluent toutes les tâches contributives à la production des livrables correspondants, y compris les frais de déplacement, repas et d'hébergement éventuel.

3.1 Prestations au forfait

Les prestations d'infogérance sont décrites à l'article 4 et couvrent les missions suivantes :

Prestations transverses : elles s'intègrent à l'ensemble des prestations du marché, renforçant leur efficacité et leur performance globale :

- **Gouvernance** : supervision et pilotage des prestations.
- **Outils et processus** : fourniture et gestion des outils nécessaires à la réalisation des prestations et mise en place des processus conformes aux bonnes pratiques.
- **Plan d'amélioration et efficience budgétaire** : optimisation de la qualité des services tout en optimisant les coûts.

Le coût de ces prestations transverses est inclus dans les Services d'Infrastructure et l'Assistance utilisateur ci-dessous.

Prestations spécifiques :

- **Services d'Infrastructures** : gestion de l'infrastructures du SI.
- **Services d'assistance utilisateur de niveau 1** : assistance utilisateur de premier niveau (Help-Desk).

3.2 Prestations à Bons de Commande

VSGP s'appuiera sur le Titulaire pour l'accompagner par exemple dans la fourniture de conseil, la mise en œuvre de projets d'évolution du SI, d'amélioration des usages, d'intégration de nouvelles technologies ou d'évolution du périmètre confié à l'infogérant. Ces prestations seront réalisées sur la

base de bons de commande, permettant une flexibilité dans la gestion et la mise en œuvre des besoins spécifiques au fur et à mesure de l'évolution du marché.

Les prestations à bons de commande sont définies au chapitre 5 intitulé « *Prestations à bons de commandes* » du présent CCTP.

3.3 Exclusions

Le titulaire n'est pas en charge des prestations suivantes, qui restent sous la responsabilité de VSGP ou de ses prestataires dédiés :

- La fourniture de
 - Matériel (machines ou pièces détachées),
 - Licences,
 - Garantie constructeur,
 - Service de télécommunication (accès Internet et service de téléphonie),
 - Consommables informatiques,
- La maintenance des matériels des systèmes d'impressions (imprimantes et copieurs multifonctions). Le titulaire devra néanmoins assister les utilisateurs notamment pour la gestion des droits et le paramétrage,
- La gestion du système de téléphonie fixe,
- Le câblage informatique,
- L'assistance fonctionnelle sur les applications métiers.

4 Prestations au forfait

4.1 Prestations transverses

4.1.1 Rôles et responsabilités

Une coordination étroite et une répartition claire des périmètres et missions devront être établies entre l'infogérant et les équipes de la DSI. Ils devront travailler en collaboration afin de garantir un service de qualité aux utilisateurs et usagers, en veillant à une complémentarité efficace des interventions et à la fluidité de la gestion du SI.

Le périmètre de responsabilité et d'intervention de l'Infogérant est indiqué dans les tableaux suivants :

Ces tableaux ne sont pas exhaustifs, les missions ou domaines non listés seront de la responsabilité de l'infogérant.

4.1.1.1 Services d'Infrastructure

N° Article	Titre	Supervision	Administration et Exploitation	Sécurisation
2.1.1	Réseau d'interconnexion Fibre optique	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.2	Réseau d'interconnexion WAN	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.3	Câblage informatique	/	/	/
2.1.4	Réseau sans fil	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.5	Accès Internet & Firewall	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.6	Noms de domaine	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.7	Accès distant - VPN	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.8	Serveurs physiques / Stockage / Virtualisation	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.9	Sauvegarde	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.10	Base de données	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.11	Services d'infrastructure système	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.12	MS365 (AD, Teams, SharePoint, ...)	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.13	Sécurisation de l'environnement MS365	Infogérant	Infogérant	Infogérant

2.1.14	Antivirus/EDR	Infogérant	Infogérant	Infogérant
2.1.15	Téléphonie	Infogérant	Tiers mainteneur	Tiers mainteneur
2.1.17	Equipements spécifiques	Infogérant	Tiers mainteneur	Tiers mainteneur
2.2.1	Postes de travail	VSGP	VSGP	Infogérant

4.1.1.2 Services d'assistance utilisateur de premier niveau

N° Article	Missions	Assistance Niv 1	Assistance Niv 2	Assistance Niv 3	Assistance de proximité
2.2.1	Postes de travail	Infogérant	VSGP	VSGP	VSGP
2.2.2	Flotte de Téléphones Mobiles et Tablettes	Infogérant	VSGP	VSGP	VSGP
2.2.3	Applications bureautiques	Infogérant	Infogérant	Infogérant/VSGP	VSGP
2.2.4	Applications métiers	Infogérant	VSGP	VSGP	VSGP
2.2.5	Système d'impression	Infogérant	Infogérant/VSGP	Constructeur	VSGP

4.1.2 Quantité et Volumétrie

Le Soumissionnaire s'appuiera sur les quantités et volumétrie suivantes pour réaliser le chiffrage des prestations qui sera à reporter dans la DPGF.

Services d'Infrastructure

Le Titulaire devra prendre en charge dans le cadre de la prestation de Services d'Infrastructure (art. 4.2.1) les briques techniques suivantes :

INTITULE	QUANTITE
Switchs Accès niv2	106
Switchs cœur de réseau niv3	41
DNA Center	1
Connexions opérateur MPLS	5
Borne Wifi	126
Accès Internet centralisés	2
Firewall	2
Serveurs physiques	8
Onduleurs	7
Serveurs virtuels	54
Comptes MS365	1259
Sécurisation environnement MS365	1
Postes informatiques	595

Le Titulaire proposera un volume de tickets adapté à la volumétrie actuelle, sur la base des statistiques fournies en annexe 7.3 qu'il chiffrera dans la DPGF. Le prix forfaitaire restera inchangé tant que l'évolution du nombre de tickets reste dans une marge des 10 %. Au-delà de cette variation, le forfait sera ajusté en fin d'année de marché par paliers de 10 % pour refléter l'évolution effective de la volumétrie des incidents conformément aux modalités définies dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) (cf. article 5).

4.1.3 Étapes Structurantes de l'accord cadre

L'accord cadre est conclu pour une durée initiale de deux ans reconductible 1 fois conformément aux stipulations du CCAP.

4.1.3.1 Phase de transition dite de Vérification d'aptitude

La phase de mise en place, d'une durée maximale de trois mois, constitue la transition essentielle pour permettre au Titulaire de se préparer à assumer les prestations d'infogérance dans les meilleures conditions.

Elle débutera par la réunion de lancement qui sera programmée par le Titulaire au plus tard 10 jours ouvrés après la notification du marché.

Déroulement de la phase

1. Réunion de lancement

- Présentation des équipes (VSGP et Titulaire).
- Rappel des attentes et des grands principes du marché.
- Échanges pour clarifier les éventuelles questions.

2. Planification et organisation

- Communication et planification :
 - Le Titulaire communique un plan d'actions détaillé dans les 10 jours calendaires suivant la réunion de lancement.
 - Le Titulaire met en œuvre un outil collaboratif dédié à la communication et au suivi de la prestation pour faciliter les échanges.
- Élaboration des plans requis :
 - Plan d'Assurance Qualité (PAQ).
 - Plan d'Assurance Sécurité (PAS).
- Mise en place des structures de gouvernance :
 - Comité Stratégique
 - Comité de Pilotage
 - Comité Opérationnel
- Prise de connaissance approfondie de l'environnement de VSGP.
 - Analyse des infrastructures, systèmes, organisation, processus et documentations existants.
 - Identification des points critiques et des risques.
- Mise en place des outils et moyens techniques :
 - Mise en place et paramétrages des outils (Portail téléphonique, ITSM, supervision, collaboratif, ...)

- Organisation opérationnelle, formation des intervenants, création des procédures et de la documentation.
- Mise en place du système de mesure des niveaux de service et des tableaux de bord associés, conformément au PAQ.
- Mettre en place une matrice RACI en collaboration avec VSGP :
 - Collaboration entre VSGP et le Titulaire pour clarifier les rôles et responsabilités des parties prenantes et élaborer la matrice RACI.

3. Observation

- Suivi des prestations réalisées par l'infogérant actuel.
- Recueil et analyse des pratiques opérationnelles en cours.
- Affinage de la compréhension des processus et méthodes de VSGP.
- Collaboration renforcée avec l'infogérant actuel :
 - Organisation de points réguliers pour le transfert d'informations clés.
 - Fourniture par l'infogérant actuel des documentations critiques et mises à jour des procédures.
 - Partage des outils de reporting ou de supervision utilisés pour assurer une transition fluide.

Aucun transfert de compétences ne sera effectué par VSGP et par l'infogérant actuel sur l'ensemble des outils bureautiques standards (suite Microsoft Office 365, Windows, paramétrage d'imprimante et les outils de base ...) considérant que le soumissionnaire a déjà formé son personnel sur ces solutions.

4. Clôture de la phase

À l'issue de cette phase, la collectivité pourra prononcer une Validation d'Aptitude (VA) si elle juge que le Titulaire est apte à réaliser les prestations du présent marché. Pour cela, les éléments suivants devront être vérifiés (liste non exhaustive) :

- Les livrables contractuels sont fournis et conformes aux attentes.
- L'organisation mise en place est opérationnelle.
- Les outils déployés sont paramétrés, fonctionnels et utilisables.
- Les équipes du Titulaire sont formées et prêtes à intervenir.
- Les tableaux de bords seront disponibles pour mesurer la performance
- Les rôles et responsabilités seront définis

Dans le cas où la VA ne pourrait être validée, en raison de l'incapacité du Titulaire à prendre en charge les prestations d'infogérance et de support, la collectivité pourra décider d'ajourner la validation et de prolonger cette phase pour une période supplémentaire de 15 jours. Durant ce délai, les ajustements nécessaires devront être apportés par le Titulaire afin de répondre aux exigences fixées.

4.1.3.2 Phase de Vérification de Service Régulier (VSR)

La phase de Vérification de Service Régulier (VSR) a pour objectif de confirmer la capacité du Titulaire à délivrer les services conformément aux engagements contractuels, en validant le respect des niveaux de service, des délais et de la qualité attendue. Cette phase, d'une durée de **2 mois**, à partir du jour de la décision positive de vérification d'aptitude prise par l'acheteur, permet d'évaluer l'efficacité opérationnelle du Titulaire en conditions réelles et d'identifier d'éventuels dysfonctionnements ou écarts par rapport aux exigences fixées. Durant cette phase, **aucune pénalité**

liée aux niveaux de service ou à la performance ne sera appliquée. Elle débutera à l'issue de la phase de transition.

À l'issue de la phase de Vérification de Service Régulier (VSR), si les prestations sont conformes aux exigences du marché, la validation de la vérification de service régulier sera prononcée et la phase d'exploitation pourra débuter.

En revanche, si des non-conformités sont identifiées, et qu'elles sont imputables au Titulaire exclusivement, celui-ci devra procéder à la levée des réserves formulées par VSGP. Le Titulaire devra alors présenter une nouvelle version de l'étape de VSR en recette. Tant que ces non-conformités n'auront pas été corrigées, l'étape de service régulier ne sera pas validée (cf article 11.2 du CCAP).

4.1.3.3 Phase d'Exploitation

La phase de service régulier commence dès la validation positive de la VSR. Elle implique l'exécution des prestations prévues par le contrat, dans le respect des conditions réelles et des engagements contractuels, y compris l'application des niveaux de service et des pénalités associées.

4.1.3.4 Phase de Réversibilité

La phase de réversibilité démarre 3 mois avant la fin du marché ou à la notification de résiliation pour quelque cause que ce soit. Cette phase est d'une durée maximum de 3 mois. Le Titulaire s'engage à garantir la réversibilité ou transférabilité des prestations infogérées, afin de permettre à la collectivité, sans difficulté, de reprendre ou de faire reprendre par un tiers qu'elle désigne, les services assurés par le Titulaire au titre du présent marché. Cette prestation se fait au prix strictement convenu dans l'annexe financière et sans atténuer les engagements de résultats du Titulaire et en préservant le principe de continuité de service.

La réversibilité (ou transférabilité) est due quelle que soit la cause ayant entraîné la fin du contrat.

Le Titulaire est tenu à l'exécution des prestations dans le cadre du marché pendant la durée de la période de réversibilité.

La réversibilité suit un Plan de réversibilité contenant des livrables de phase. Ces livrables sont a minima :

- La documentation organisationnelle et opérationnelle dans sa dernière version (hors format PDF), DAT, DEX, processus, procédures, ...
- La CMDB
- La base de données de ticketing au format XLS (exploitable simplement)
- Les CI hébergés chez le Titulaire
- La base de connaissance
- Les tableaux de bord

Un procès-verbal de réception sera signé à l'issue de la phase.

Le Titulaire ne conserve aucune copie de ces données et fichiers, à l'exception de celles nécessaires pour effectuer les opérations d'extraction mentionnées, ainsi que celles requises pour le contrôle fiscal des comptabilités informatisées.

Postérieurement à la réversibilité, le Titulaire s'engage à fournir un support au nouvel entrant ou au Territoire pendant trois mois supplémentaires, sur demande de VSGP, sans délai et au tarif des prestations non récurrentes du marché (BPU, Catalogue).

4.1.4 Gouvernance et Pilotage des prestations

4.1.4.1 Pilotage des Services

Le pilotage des services inclut plusieurs éléments clés :

- **Management des ressources** : Le Titulaire organise et gère ses équipes pour garantir la continuité et la qualité des services, en maintenant les compétences nécessaires tout au long du marché. Il peut être soumis à des audits des compétences de ses équipes.
- **Coordination** : Le Titulaire doit assurer la coordination des équipes et des actions entre les différentes parties prenantes, en étant disponible et réactif. Il doit garantir un suivi efficace des actions en cours.
- **Suivi du marché** : Le Titulaire est responsable du suivi des services fournis, garantissant leur conformité avec les niveaux de service et signalant toute problématique à VSGP. Il doit aussi veiller à respecter les délais et objectifs définis dans le CCTP, en garantissant une couverture complète des exigences, et fournir une documentation conforme aux normes de VSGP.
- **Engagement sur la qualité** : Le Titulaire s'engage à respecter le suivi et l'atteinte des objectifs de qualité définis et à mettre en œuvre des actions correctives en cas de non-conformité. Toute non-conformité doit être signalée immédiatement à VSGP, et des actions correctives doivent être mises en œuvre immédiatement.
- **Amélioration continue** : Le Titulaire doit mettre en place un processus d'amélioration continue afin d'identifier et de mettre en œuvre des initiatives visant à optimiser la qualité des services et la performance globale de la prestation.
- **Suivi de la satisfaction du client** : Le Titulaire doit mesurer régulièrement la satisfaction de VSGP à travers des enquêtes ou d'autres méthodes adaptées, et mettre en place des actions pour résoudre rapidement toute insatisfaction identifiée.
- **Communication avec VSGP et Transparence** : Le Titulaire doit garantir une communication claire, transparente et régulière avec VSGP, fournissant des informations complètes sur la fourniture des services, les éventuels problèmes rencontrés et les solutions mises en place. Le Titulaire doit également être disponible pour répondre aux demandes urgentes et prévoir une procédure d'escalade pour les situations non résolues ou les points critiques, assurant ainsi une réactivité optimale.

4.1.4.2 Acteurs

Représentants de VSGP : Les représentants de VSGP sont le Directeur des Systèmes d'Information, le responsable infrastructure et le responsable de l'assistance utilisateurs. Ils sont responsables du suivi d'exécution du marché public en fonction de leur périmètre de responsabilité.

Représentants du Titulaire : Le Titulaire désigne un responsable de compte, interlocuteur commercial, chargé de la responsabilité commerciale et économique du marché public qui est le référent pour VSGP. Il est garant du respect des engagements et de la qualité du service rendu. De plus, le Titulaire doit désigner un référent pour la partie assistance utilisateurs et un autre pour la partie infogérance de l'infrastructure.

4.1.4.3 Les instances

Le Titulaire et VSGP organisent des réunions régulières, incluant des comités spécifiques pendant la phase de transition pour assurer une mise en œuvre fluide, ainsi que des comités durant la phase d'exploitation pour garantir le suivi, l'amélioration continue et la gestion efficace des services.

Chaque Comité a son niveau hiérarchique et se doit de :

- Décider : toute question soulevée doit aboutir à une décision, un Plan d'actions, ou une escalade au Comité de niveau supérieur si le comité qui soulève la question n'a pas autorité pour décider ou si les participants ne parviennent pas à un accord.

- Responsabiliser : toute action décidée doit être confiée à un responsable unique nommé et désigné.
- Conclure : les réunions font l'objet d'un compte-rendu détaillé et précis rédigé par le Titulaire. Une approbation formelle de participants est requise pour ces comptes-rendus.

Afin d'assurer l'efficacité des décisions prises, les dispositions générales suivantes sont prévues :

- Toute absence à une réunion planifiée d'un représentant de l'Infogérant ou de VSGP ayant pouvoir de décision pourra faire l'objet d'une déclaration de Non-conformité pouvant également entraîner le report de la réunion. On entend par « représentant », la personne désignée ou son suppléant nommé pour le remplacer en cas d'indisponibilité.

Une fréquence spécifique est définie en fonction du type d'instance, mais un comité peut être organisé exceptionnellement à une fréquence plus rapprochée si nécessaire et si cela est approuvé conjointement par les deux parties.

Phase de Transition

Comité projets de Transition	
Périodicité	Hebdomadaire
Lieu	Visioconférence ou sur site
Missions	Le Comité Projets a pour mission générale de suivre la phase de transition d'infogérance, au travers du planning, des obstacles, des Risques et d'arbitrer les questions en suspens. Il prend acte de la validation des livrables
Responsabilités	Valider l'avancement de la Transition Escalader au CoPil le cas échéant
Représentants de VSGP	DSI, Responsable de l'assistance utilisateur et Responsable de l'Infrastructure Autres Participants en fonction à l'ordre du jour.
Représentants du Titulaire	Responsable de compte ; Chef de projet transition Référént assistance utilisateurs et référant infogérance de l'infrastructure Autres Participants en fonction à l'ordre du jour.
Ordre du jour	Établi par le Titulaire en tenant compte des demandes de VSGP.
Délai de validation du compte-rendu	Immédiat
Processus de validation du compte-rendu	Le Titulaire rédige en séance le compte-rendu et le fait valider par les participants. Le compte-rendu est validé implicitement par sa diffusion à l'issue du Comité

Phase d'exploitation :

Comité opérationnel	
Périodicité	Hebdomadaire les 6 premiers mois et ensuite à maintenir en fonction du besoin

Comité opérationnel	
Lieu	Visioconférence
Missions	<p>Le Comité opérationnel a pour mission générale de surveiller et contrôler les activités récurrentes et Projets.</p> <p>Il s'assure du respect des Niveaux de service, de la bonne exécution des Plans. A ce titre, il procède notamment à l'examen des sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan quantitatif / qualitatif de la semaine écoulée ; - Contrôler et améliorer la qualité de service en suivant les indicateurs et en mettant en œuvre des plans d'action correctifs ; - Mise en place d'actions rapides ne nécessitant pas la validation du comité de pilotage ; - Assurer le suivi des projets (planning, livrables) et valider les tâches planifiées. - Traitement des difficultés rencontrées par le Titulaire et proposer des solutions adaptées ; - Optimiser les processus opérationnels et les outils ; - Identifier des pistes d'amélioration pour optimiser les performances et les usages ; - Anticiper les actions, événements ou activités des jours à venir ayant un impact potentiel sur le système d'information, et coordonner les actions nécessaires.
Responsabilités	Valider : les indicateurs produits par le Titulaire ; les plannings ; les plans d'actions.
Représentants de VSGP	Responsable de l'assistance utilisateur et Responsable de l'Infrastructure Autres Participants en fonction à l'ordre du jour
Représentants du Titulaire	Responsable de compte Réfèrent assistance utilisateurs et référant infogérance de l'infrastructure Autres Participants en fonction à l'ordre du jour
Ordre du jour	Établi par le Titulaire en tenant compte des demandes de VSGP.
Délai de validation du compte -rendu	Immédiat
Processus de validation du compte-rendu	<p>Le Titulaire rédige en séance le Compte-rendu et le fait valider par les participants.</p> <p>Le compte-rendu est validé implicitement par sa diffusion à l'issue du Comité</p>

Comité de pilotage	
Périodicité	Mensuelle.
Lieu	Visioconférence ou sur site

Comité de pilotage	
Missions	<p>Le Comité de pilotage examine la qualité et la performance des Prestations ainsi que les éléments de facturation au travers de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicateurs des Niveaux de service, - Rapports mensuels - Éléments de facturation, <p>Ce Comité a aussi pour mission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire le bilan des activités du mois précédent, en analysant les difficultés rencontrées et les succès obtenus ; • Coordonner l'exécution des actions techniques des projets en cours et suivre les projets à l'étude ; • Analyser les dysfonctionnements et enregistrer les alertes susceptibles d'entraîner des pénalités ; • Identifier des axes d'amélioration et proposer des plans d'action pour corriger les dérives ; • Approuver les solutions techniques non-standard ou spécifiques proposées par le Titulaire avant leur mise en œuvre ; • Prendre des décisions opérationnelles sur les difficultés rencontrées, les variations du périmètre des prestations, et les priorités des travaux ; • Assurer le respect des engagements du Titulaire à travers le suivi des tableaux de bord et des accords de niveau de service ; • Valider les propositions de modification des tableaux de bord et des indicateurs de pilotage ; • Gérer la partie contractuelle et administrative du contrat (validation des factures, suivi du budget, dérogations, réclamations, avenants). <p>Par ailleurs, le titulaire communique à VSGP les aspects liés à la gestion des ressources humaines, en mettant l'accent sur l'alignement des charges de travail et des compétences avec les engagements du titulaire. Cela vise à garantir que la prestation soit réalisée dans les meilleures conditions, en veillant à l'optimisation des ressources, à l'adéquation des compétences mobilisées et au respect des engagements pris.</p>
Responsabilités	<p>Constater la qualité ou la non-qualité des prestations</p> <p>Valider la facturation</p> <p>Informers des éventuelles pénalités</p> <p>Arbitrer les différends survenus dans les comités de niveau opérationnel</p>
Représentants de VSGP	<p>Directeur des Systèmes d'Information, Responsable de l'assistance utilisateur et Responsable de l'Infrastructure</p> <p>DPO</p> <p>Autres Participants en fonction à l'ordre du jour</p>
Représentants du Titulaire	<p>Responsable de compte</p> <p>Référent assistance utilisateurs et référent infogérance de l'infrastructure</p> <p>Autres Participants en fonction à l'ordre du jour</p>
Ordre du jour	Établi par le Titulaire en tenant compte des demandes de VSGP.
Délai de validation du compte-rendu	5 jours ouvrés à compter de sa diffusion par le Fournisseur

Comité de pilotage	
Processus de validation du compte-rendu	Le compte-rendu est rédigé et communiqué aux participants, par le Titulaire, au plus tard 5 jours ouvrés après la réunion pour la première version, puis 2 jours pour inclure les remarques éventuelles. Le compte-rendu est validé implicitement à partir du 6 ^{me} jour ouvrés à compter de sa diffusion.

Comité stratégique	
Périodicité	Annuel
Lieu	Sur site
Missions	Donner les grandes orientations, arbitrer, assurer le suivi global de la relation, acter la performance, valider les Changements de périmètre, gérer les escalades. Ce comité a aussi pour mission de : <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les performances depuis le dernier Comité Stratégique. • Définir les priorités stratégiques et les objectifs à atteindre pour la période à venir. • Proposer des axes d'amélioration pour l'année à venir et le budget associé. • Examiner les risques stratégiques et identifier les actions correctives nécessaires. • Valider les grandes orientations et projets pour l'année à venir. • Réviser les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs définis.
Responsabilités	Vérification de la qualité des Prestations, contrôle de l'exécution des Plans, budget, validation des Avenants au Contrat.
Représentants de VSGP	Directeur Général Adjoint Ressources Directeur des Systèmes d'Information, Responsable de l'assistance utilisateur et Responsable de l'Infrastructure Autres Participants en fonction à l'ordre du jour
Représentants du Titulaire	Directeur Général Responsable de compte Référént assistance utilisateurs et référant infogérance de l'infrastructure Autres Participants en fonction à l'ordre du jour
Ordre du jour	Établi par le Comité de Pilotage.
Délai de validation du compte-rendu	10 jours ouvrés à compter de sa diffusion par le Client
Processus de validation du compte-rendu	Le compte-rendu est communiqué par le Titulaire aux participants, au plus tard 5 jours ouvrés après la réunion pour la première version, puis 2 jours pour inclure les remarques éventuelles. Le compte-rendu est validé implicitement à partir du 11 ^{ème} jour ouvré à compter de sa diffusion.

4.1.4.4 Livrables

Les livrables associés au suivi des prestations incluent les comptes rendus des comités, les tableaux de bord et tout autre élément contribuant à une meilleure visibilité de la prestation. Ces documents seront produits régulièrement par le Titulaire et transmis à VSGP pour garantir un suivi efficace du service.

4.1.4.5 Tableaux de bord

Le Titulaire enverra chaque mois les tableaux de bord qui serviront de base aux discussions du Comité de Pilotage. Un accès permanent à ces informations, sans demande préalable, serait un plus. En outre, le Titulaire devra fournir à la demande de VSGP la liste des tickets pour permettre la réalisation de statistiques internes. Tous les rapports et documents doivent être fournis en formats XLS, PowerPoint ou Word. Les fichiers XLS doivent être structurés afin de les exploiter sous forme de Tableaux Croisés Dynamiques.

Les tableaux de bord présentés ci-dessous couvrent plusieurs domaines clés de la gestion des prestations et des opérations.

Les détails seront précisés lors de la phase de transition de la prestation, durant laquelle le Titulaire pourra également ajouter de nouveaux domaines dans les tableaux de bord en fonction des besoins spécifiques.

Tableau de bord Opérationnel

- Performances opérationnelles :
 - Suivi des niveaux de services (NDS) et des indicateurs de qualité de service.
- Tickets et actions correctives :
 - Suivi des tickets traités pendant la semaine.
 - Plans d'action pour résoudre les problèmes en cours.
- Projets en cours :
 - Suivi de l'avancement des projets et validation des tâches planifiées.
- Infogérance de l'infrastructure :
 - Suivi de la gestion des infrastructures par l'infogérant.
 - Suivi des incidents et maintenances liés aux systèmes.
 - Vérification de la performance de l'infrastructure, de la disponibilité et de la sécurité.
 - Suivi des mises à jour et des évolutions sur les infrastructures.

Tableau de bord de Pilotage

- Performances opérationnelles :
 - Suivi des NDS mensuels et des résultats par rapport aux engagements.
- Projets :
 - Suivi des projets en cours et des activités à venir.
 - Arbitrage à réaliser
- Dysfonctionnements et pénalités :
 - Identification des dysfonctionnements ayant un impact sur les pénalités.
- Actions correctives et améliorations :
 - Suivi des actions correctives mises en place et identification des actions d'amélioration.
- Infogérance de l'infrastructure :
 - Suivi de la gestion des infrastructures par l'infogérant et la DSI.
 - Bilan des incidents résolus et actions prises.
 - Évaluation de la performance de l'infrastructure et de la disponibilité.

- Vérification des maintenances planifiées et évolutions effectuées
- Sécurité :
 - Suivi des événements de sécurité et incidents détectés.
 - Bilan des actions de sécurisation mises en place.
 - Évaluation des mesures de conformité aux normes et référentiels de sécurité.
 - Suivi de la gestion des vulnérabilités et des patchs de sécurité.
- Financier :
 - Suivi des éléments de facturation.
 - Bilan des coûts par rapport aux prévisions et au budget.
 - Liste des composants pouvant influencer la facturation.
 - Identification des changements de volumes ou de services nécessitant des ajustements tarifaires.

Tableau de bord Stratégique

- Tableau de bord stratégique global :
 - Suivi des performances de l'année écoulée par rapport aux objectifs.
 - Évaluation des principaux projets et résultats atteints.
 - Identification des risques à long terme et plan d'action pour les limiter
 - Définition des projets stratégiques pour l'année à venir, avec préconisations et budget associé fourni par le Titulaire
- Tableau de bord de l'infogérance infrastructure :
 - Suivi des évolutions de l'infrastructure et des ajustements de périmètre liés à l'infogérance.
 - Bilan des incidents à long terme, de leur gestion et des mesures correctives prises.
 - Évaluation de la performance de l'infrastructure, de la disponibilité et de la sécurité sur l'année.
 - Suivi des impacts des changements d'infrastructure sur la stratégie et les ressources.

Les indicateurs des tableaux de bord seront fournis sur une période minimale de 13 mois glissants, permettant ainsi de comparer le mois écoulé avec celui de l'année précédente. Les délais seront exprimés en heures ou en jours de service, c'est-à-dire durant la période d'ouverture du service.

4.1.4.6 Niveaux de service attendus

Le tableau des niveaux de service attendus dont certains sont assortis de pénalités en cas de non-respect est présenté en annexe 7.4.

Le Titulaire est responsable des prestations qui lui incombent. Les niveaux de service et performances sont évalués uniquement sur ses tâches, même dans le cadre de processus impliquant d'autres intervenants. En cas d'intervention nécessitant un tiers, le Titulaire doit assurer le suivi, les relances et les escalades nécessaires, tout en fournissant des preuves horodatées attestant l'exécution de ses obligations dans les délais impartis.

Les données nécessaires pour calculer les indicateurs proviennent du système de téléphonie ainsi que de l'outil ITSM.

Le **Titulaire** doit justifier, lors des comités, les raisons du non-respect des engagements de service et les mesures qu'il compte prendre pour remédier à la situation (accroissement de compétences de ses intervenants, remplacements de ses intervenants, amélioration du processus, besoins de formation, etc.).

4.1.4.7 Gestion de la documentation

Il est demandé au Titulaire de gérer les documents ayant trait au marché et au SI de VSGP dans un système de collaboratif lequel sera accessible en permanence par VSGP.

Le Titulaire devra s'assurer de la mise à jour permanente de ces documentations.

La documentation ne doit en aucun cas être au format PDF. VSGP doit pouvoir en extraire tout contenu à ces propres fins et usages.

Toute la documentation nécessaire sera transmise au Titulaire lors de la phase de transition. Ce dernier aura à sa charge de la maintenir à jour tout au long du marché.

4.1.5 Processus à mettre en œuvre

Le Titulaire sera responsable de la mise en œuvre et de la formalisation des processus nécessaires à :

- La supervision, l'exploitation, l'administration et la sécurisation de l'infrastructure
- La gestion de l'assistance utilisateurs

Il veillera à respecter les meilleures pratiques du secteur et s'appuiera notamment sur le référentiel ITIL pour garantir l'efficacité et la conformité des prestations.

La totalité des processus décrits dans ce chapitre devra être intégré au Plan Qualité de la prestation.

4.1.5.1 Gestion des sollicitations

Le Titulaire devra prendre en charge toutes les sollicitations arrivant à lui à travers les différents canaux (téléphone, mail ou extranet), de la part des utilisateurs de VSGP. Son objectif sera d'enregistrer, classer et hiérarchiser les appels des utilisateurs avec la diligence appropriée, afin de faciliter un traitement ou une résolution rapide et efficace.

Le Titulaire au titre du marché couvrira tout le spectre informatique y compris les composants hors de son domaine de responsabilité opérationnel ou d'administration (liens avec les éditeurs notamment). Il sera le point de contact unique (SPOC) et fera sienne la responsabilité du suivi de ces sollicitations même lorsqu'elle relève d'un tiers. Il remontera à la DSI de VSGP tous dysfonctionnements dans le processus de sollicitations ou la réponse apportée par les tiers.

4.1.5.2 Gestion des événements

Au titre de l'exploitation du SI, le Titulaire est chargé de superviser les composants du SI. Cette supervision déclenche des événements sur le SI dont le Titulaire à la charge de traitement. Il s'agit des Événements de production qui n'impactent pas le service directement mais dont le contrôle et la vérification sont essentiels à la prévention des incidents.

Dans certains cas, le traitement d'un événement peut déboucher sur un incident ou bien sur le déclenchement d'un changement à titre préventif d'un incident. Ce changement peut être de type « routine » (modification de taille de volume ; base ; ...) ou autre avec passage au CAB.

4.1.5.3 Gestion des Incidents

Le Titulaire doit traiter et résoudre tous les incidents de son périmètre. Il doit également notifier aux tiers les incidents qui ne sont pas de son ressort et il doit les suivre jusqu'à résolution.

L'objectif du Titulaire doit être de rétablir ou faire rétablir le fonctionnement normal du SI le plus rapidement possible, en conformité avec les SLA et KPI, avec le moins d'impact pour VSGP et/ou l'utilisateur.

4.1.5.4 Gestion des escalades et des crises

En cas d'incident grave ou en cas d'incident dépassant les temps de résolution autorisé (RTO) le Titulaire devra en informer la DSI de VSGP avec la plus grande diligence. S'il s'agit d'un incident majeur, il déclenchera une cellule de crise auquel la DSI de VSGP participera.

En cas de panne majeure, le titulaire déclenchera une cellule de crise dans laquelle il conviendra de définir les animateurs et participants ; la fréquence des points téléphoniques techniques et de direction ; le plan d'action et les délais ; le plan de contournement le cas échéant.

Le titulaire établira un compte rendu au rétablissement du service et proposera les modifications et améliorations nécessaires à la prévention de ce type de panne.

Ce processus devra associer le cas échéant les tiers mainteneurs et éditeurs de logiciel.

4.1.5.5 Gestion des problèmes

De la même manière, pour tout ce qui concerne son périmètre mais aussi pour les périmètres dont il n'a pas la charge d'opérations, le Titulaire devra mettre en œuvre un suivi et une gestion des problèmes (un problème est la cause inconnue d'un incident significatif ou de plusieurs incidents présentant les mêmes symptômes) pour le compte de VSGP. Le Titulaire devra proposer une organisation et un traitement approprié.

4.1.5.6 Gestion des demandes de Services

Les demandes de services (REQUESTS) soumises par les utilisateurs ou la DSI de VSGP seront gérées par le Titulaire. Dans les cas d'un service fourni par un tiers, le Titulaire devra lui notifier la demande et en assurer le suivi.

Pour les habilitations, il conviendra de définir avec la DSI de VSGP les contrôles et validation à effectuer et auprès de qui, avant la fourniture d'une habilitation.

4.1.5.7 Gestion des Changements

Les demandes de Changements soumises par la DSI de VSGP seront réalisées par le Titulaire. Dans les cas d'un service fourni par un tiers, le Titulaire devra lui notifier la demande et en assurer le suivi.

4.1.5.8 Gestion des niveaux de Service

Tout au long de la durée du Marché, le Titulaire enregistre et présente les Niveaux de service réels constatés sur les Prestations objets du Marché. En cas de non-respect des niveaux de service, le Titulaire doit présenter un Plan d'amélioration permettant de remédier aux manquements et non-conformité dans un délai raisonnable.

4.1.5.9 Gestion des configurations

Le Titulaire du Marché s'engage à mettre en place la gestion des configurations (CMDB) lors de la phase de Transition et à la tenir à jour tout au long du marché. A l'issue de la réversibilité, il devra restituer à VSGP cette CMDB sous une forme exploitable afin que VSGP puisse continuer d'exploiter son SI avec la connaissance des éléments de son SI.

4.1.5.10 Gestion des mises en production (release management)

Le Titulaire s'engage à respecter la gestion des Mises en production sur l'infrastructure au sens ITIL en passant par le processus de demandes de changements.

4.1.5.11 *Gestion de la capacité*

La gestion de capacité est un point essentiel de la disponibilité du SI. A ce titre, le Titulaire devra surveiller les éléments de capacité du SI et prévenir à l'avance la DSI de VSGP lorsqu'il constate que le SI a besoin d'ajouts matériels et/ou licences pour satisfaire à la disponibilité.

D'autre part, lorsque les composants techniques ont la capacité suffisante, le Titulaire affecte les ressources nécessaires sans en référer à la DSI de VSGP mais en l'informant par le biais des rapports périodiques.

4.1.5.12 *Gestion de la disponibilité / performance*

Comme indiqué au paragraphe précédent, le Titulaire au travers de la capacité mais aussi de la supervision, l'exploitation et l'administration, met tout en œuvre pour garantir la disponibilité demandée par VSGP. Il en va de même de la performance afin de garantir une expérience utilisateur sans « lenteurs ».

4.1.5.13 *Gestion de la continuité d'activité*

VSGP dispose à ce jour d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA) dit Plan Rouge. Il appartient au Titulaire de s'assurer de la capacité de ce PRA à fonctionner correctement. Pour ce faire, il devra à minima une fois par an déclencher une opération de test de ce PRA.

VSGP envisage de renforcer son PRA à l'avenir voire le modifier pour le rendre encore plus sécurisé. Ces améliorations se feront en mode projet.

Pour le reste du SI, il conviendra d'étudier avec la DSI de VSGP la capacité du SI à effectuer une reprise d'activité suite à un sinistre.

4.1.5.14 *Gestion des Opérations*

Il s'agit d'un service récurrent qui couvre des actions qui sont menées de manière régulière. Cette gestion des opérations couvre en particulier l'Exploitation (chapitre 4.2.1.2.1.2).

4.1.5.15 *Gestion des projets*

Toutes les actions non récurrentes, sauf exceptions validées par le DSI de VSGP, doivent être traitées comme un projet. Un projet doit être suivi et géré par un Chef de projet mandaté par le Titulaire pour s'assurer de son bon déroulement.

Un projet ne peut pas démarrer sans qu'un devis basé sur le BPU n'ait été établi par le Titulaire et sans que la DSI de VSGP n'ait passée une commande sur la base de ce devis. Le devis devra comprendre : le contexte du projet, une description générale, les objectifs et un planning.

Les livrables principaux pour les projets sont :

- Planning du projet (mis à jour durant le projet)
- Plan de communication si besoin
- Dossier d'Architecture Technique (DAT)
- Dossier d'exploitation (DEX)
- Dossier d'installation
- Cahier de recette

Le projet suivra les étapes de :

- Conception (validation du DAT par la DSI)
- Construction
- Recette fonctionnelle (par VSGP)
- Recette d'exploitabilité (par le Titulaire)
- Mise en production (validée par une VA)

- Période de garantie (validée par une VSR)

4.1.5.16 *Gestion des contrats de maintenance par le Titulaire*

Le Titulaire est responsable du Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) et à ce titre libre de s'adresser à tous les sous-traitants (éditeurs, constructeurs et prestataires) de la DSI de VSGP pour obtenir les actions nécessaires à ce MCO.

Le Titulaire est responsable des contrats qu'il a pris directement avec des tiers dans le but d'assurer les Prestations dont il a la charge.

4.1.5.17 *Gestion des contrats de maintenance par VSGP*

La DSI de VSGP est responsable de prendre les contrats de maintenance et de TMA qui lui sont nécessaires pour le bon fonctionnement de son SI. Elle devra également fournir toutes informations dont le Titulaire aura besoin pour activer les tiers sur les contrats de ce type.

4.1.6 Outils à mettre en œuvre

Le Titulaire est responsable de la fourniture, de l'installation, du paramétrage et de la maintenance des outils nécessaires à la bonne exécution des prestations tout au long de la durée du marché. Il précisera dans son mémoire technique si les outils mis en œuvre pourront devenir la propriété de VSGP à l'issue du marché.

4.1.6.1 *Portail téléphonique*

Le Titulaire fournit un portail téléphonique permettant aux utilisateurs de contacter l'assistance utilisateur. Ce portail inclut des fonctionnalités de gestion de file d'attente, avec des messages de dissuasion pour informer les appelants en cas de délais d'attente prolongés. Il permet également la collecte de statistiques sur les appels entrants, le temps d'attente, le taux de décroché, et d'autres indicateurs de performance.

4.1.6.2 *Ticketing*

Le Titulaire fournit un outil ITSM pour la gestion des tickets (sollicitations, incidents, demandes, changements, reporting, etc.). Il autorise VSGP à utiliser cet outil et en donne un accès étendu à la DSI, qui pourra l'utiliser pour déclarer des tickets, traiter des demandes, accéder au tableau de bord et réaliser des exports de données. L'outil doit également permettre aux utilisateurs de déclarer et suivre leurs sollicitations via un Extranet.

En cours de contrat, la collectivité pourra adopter son propre outil de ticketing. Dans ce cas, le Titulaire devra l'utiliser à la demande de la collectivité, qui fournira les licences nécessaires et la formation pour son utilisation optimale.

4.1.6.3 *Outil de prise de main à distance*

Le Titulaire met à disposition un outil de prise de main à distance permettant aux techniciens d'assistance de prendre le contrôle des équipements des utilisateurs, sous réserve de l'accord préalable de l'utilisateur. Bien que le prestataire actuel utilise TeamViewer, le Titulaire peut proposer une autre solution. L'outil devra également être accessible aux agents de la DSI.

4.1.6.4 *Supervision*

La supervision est assurée par le Titulaire au moyen de ses outils. La DSI de VSGP doit avoir un accès à ces outils afin d'obtenir des informations sur l'état de son SI et faire des extractions de données.

4.1.6.5 Inventaires/CMDB

La CMDB est également fournie par le Titulaire et la DSI aura un accès permanent pour lui permettre d'obtenir des inventaires à tout moment.

4.1.6.6 Documentation

Le Titulaire doit également proposer un système collaboratif permettant de partager, stocker et mettre à jour la documentation. La DSI de VSGP doit disposer d'un accès permanent lui permettant de consulter la documentation à tout moment.

4.1.6.7 Rapport

Enfin, le dispositif déployé par le Titulaire doit permettre à la DSI de VSGP d'obtenir par période tout rapport nécessaire à la bonne marche du SI.

4.1.7 Plans d'amélioration et efficience budgétaire

4.1.7.1 Plans d'améliorations et d'évolution

Le Titulaire s'engage à adopter une approche proactive dans l'ensemble des prestations pour garantir une amélioration continue et une évolution adaptée du système d'information de VSGP. Il proposera des plans d'actions qui incluront :

- **Amélioration continue**
 - Tâches MCO (Maintien en Conditions Opérationnelles) : Identification régulière des axes d'amélioration dans les processus de maintenance afin d'optimiser les performances et la réactivité.
 - Assistance utilisateurs : Amélioration des processus de support utilisateur pour réduire les délais de résolution, optimiser la communication et garantir une prise en charge efficace.
 - Performances : Analyse des indicateurs clés pour identifier et mettre en œuvre des actions visant à améliorer les temps de réponse, la disponibilité des services et l'efficacité globale.
 - Qualité de service : Proposition d'initiatives pour renforcer l'expérience utilisateur et garantir une satisfaction accrue des équipes opérationnelles et des usagers.
 - Sécurité : Mise en place de mesures proactives pour renforcer la sécurité du SI, avec une veille technologique sur les nouvelles menaces et solutions.
- **Évolution du SI**
 - Proposition de projets stratégiques : Une fois par an, lors du Comité Stratégique, le Titulaire proposera une liste de projets d'évolution du SI, incluant leurs objectifs, une estimation budgétaire et les bénéfices attendus pour la collectivité.
 - Intégration des évolutions technologiques : Identification des innovations pertinentes à intégrer pour anticiper les besoins futurs et maintenir la compétitivité technologique de VSGP.

Ces plans seront discutés, validés et priorisés avec VSGP afin de garantir leur alignement avec les objectifs stratégiques de la collectivité.

4.1.7.2 Efficience opérationnelle et ajustement forfaitaire

Les améliorations et optimisations continues mises en œuvre par le Titulaire tout au long du marché devront permettre une réduction progressive du nombre d'incidents ainsi qu'une amélioration de la qualité de service. Ces actions devront également se traduire par une diminution du montant forfaitaire annuel des prestations.

À ce titre, le soumissionnaire devra inclure dans la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) un coefficient réducteur à appliquer chaque année sur le montant total d'exploitation de l'année N-1. Ce dispositif vise à réduire progressivement le coût des prestations tout en incitant le Titulaire à atteindre les objectifs d'efficience opérationnelle fixés dans le cadre du marché.

4.2 Prestations spécifiques

4.2.1 Services d'Infrastructures

4.2.1.1 Surveillance et Supervision

La supervision génère des « événements » qui sont traités par le Titulaire et intègre les tâches suivantes :

- Suivre les performances et l'état des systèmes en temps réel.
- Mettre en place des outils de monitoring pour détecter les anomalies.
- Détecter et signaler les incidents ou dysfonctionnements.
- Vérifier les logs système et applicatifs pour identifier des anomalies.
- Analyser les alertes issues des outils de monitoring.
- Vérifier les performances des briques techniques et fonctionnelles.

Elle est assurée par le Titulaire avec ses propres outils qu'il installera sur les composants à superviser.

Le titulaire devra mettre en œuvre les moyens et capteurs nécessaires, si besoin en lien avec VSGP, les éditeurs et opérateurs, pour fournir une supervision la plus universelle possible (applications métiers (log, processus, ...), éléments actifs, serveurs, liens réseaux, accès internet, service d'impression, etc.).

VSGP demande au Titulaire de superviser des équipements et/ou logiciels hors de son périmètre d'exploitation.

En cas d'alerte :

- Si les composants techniques concernés relèvent de la responsabilité du Titulaire, celui-ci prendra en charge leur traitement dans le cadre de la Prestation d'Exploitation et d'Administration (cf article 4.2.1.2).
- Si les composants appartiennent au périmètre client, l'alerte sera immédiatement transmise au client pour action, la responsabilité du Titulaire s'arrêtant à cette transmission.

Le Titulaire devra fournir des **tableaux de bord** et des **rapports détaillés** sur l'ensemble du système d'information, permettant de suivre les performances et les incidents, ainsi que l'évolution des indicateurs de supervision.

Aux fins de contrôle et d'analyse, VSGP doit avoir un accès sur le système de supervision et pouvoir en obtenir des exports XLS quand bon lui semble, sans faire appel au Titulaire.

Amplitude horaire des services	24h sur 24h 7 jours sur 7	8h-18h lundi au dimanche Hors Jours Fériés	8h-18h lundi au samedi hors Jours Fériés	8h-18h lundi au vendredi hors Jours Fériés	Astreinte sur jours et heures hors service
--------------------------------	------------------------------	---	---	---	--

Périmètre :

Cette prestation concerne les éléments définis à l'article 4.1.1.

4.2.1.2 *Exploitation et administration*

Gestion des incidents et des problèmes et Maintenance corrective

- Réagir rapidement en cas de panne ou de dysfonctionnement.
- Analyser la cause des incidents et proposer des solutions correctives.
- Réparer les pannes matérielles ou logicielles.
- Restaurer les systèmes à leur état opérationnel en cas d'incident majeur.
- Escalader vers les prestataires, opérateurs, constructeurs, ...
- Rédiger des rapports d'incidents pour capitaliser sur les retours d'expérience.

Dans le cas où un incident ne pourrait être résolu à distance, le prestataire devra :

- Soit coordonner une intervention sur site par un agent de la DSI de VSGP, avec une assistance à distance assurée par le titulaire ;
- Soit se déplacer directement sur site. Dans ce cas, les interventions réalisées devront être listées et présentées lors des comités de pilotage pour validation avant leur facturation.

Maintenance préventive et gestion des opérations récurrentes

- Effectuer des vérifications régulières pour anticiper les pannes.
- Appliquer les mises à jour et correctifs mineurs (patches de sécurité, versions mineures, firmware) préconisée par les constructeurs et éditeurs
- Informer en amont des besoins de remplacement des briques techniques obsolètes. Être force de proposition pour anticiper les évolutions nécessaires afin de maintenir les performances et la disponibilité des systèmes.
- Contrôler la mise à jour des logiciels et des signatures antivirus.
- Vérifier l'intégrité des systèmes et matériels.
- Lancer, vérifier ou exécuter des scripts d'entretien et d'automatisation (nettoyage de logs, optimisation de bases de données, tâches planifiées, etc.) sur les briques techniques et les applications métiers.

Gestion des inventaires, des configurations et des changements

- Documenter et gérer les configurations des systèmes pour éviter les erreurs.
- Superviser et valider les changements ou les mises à jour.
- Maintenir l'homogénéité des versions déployées.
- Tenir à jour un inventaire précis des matériels et licences utilisés, incluant leur état, leur emplacement et leur cycle de vie.

Gestion des sauvegardes et restaurations

- Planifier et automatiser les sauvegardes régulières des données critiques et des briques techniques dont l'environnement MS365.
- Vérifier que les sauvegardes ont bien été exécutées et que le système est performant.
- Tester périodiquement la restauration de données pour valider les procédures.
- Gérer les espaces de stockage pour les sauvegardes.
- Gérer des restaurations et de leurs cohérences

Améliorations continues

- Proposer des optimisations pour améliorer les performances ou réduire les coûts.
- Mettre à jour les systèmes pour répondre aux nouvelles exigences métiers.

Construction et maintien du PRA/PCA

- Élaborer et documenter en collaboration avec VSGP le PRA/PCA pour assurer la continuité des services en cas de sinistre.
- Mettre en place les outils nécessaires pour le déclenchement du PRA/PCA.
- Tester une fois par an le PRA/PCA pour s'assurer de son efficacité. Ce test sera réalisé en **HNO** en semaine. **Le montant de cette prestation est intégré au forfait.**
- Former les équipes sur les procédures de reprise d'activité et de continuité.
- Maintenir les plans à jour pour refléter les évolutions du système d'information.

Documentation et gestion de la connaissance

- Maintenir la base de connaissance
- Tenir à jour une documentation technique précise sur les systèmes et les processus.
- Rédiger des procédures pour faciliter la gestion des interventions.

Communication et coordination

- Informer les utilisateurs des interruptions prévues ou imprévues.
- Remonter les alertes vers la DSI

Administration de l'infrastructure

- Système physique (serveurs, stockage, sauvegarde) et virtuelle (hyperviseur et machines virtuelles)
- Equipements de sécurité et des connexions VPN
- Des services critiques tels qu'Active Directory, DNS, WINS, DHCP, noms de domaines, sauvegarde, réplication, ...
- Bases de données
- MS365 (AD, Teams , SharePoint, ...)
- Gestion (vlan, routage, ...), configuration et optimisation des réseaux filaires et Wi-Fi
- Gestion des utilisateurs et de leurs accès :
 - Créer, modifier et supprimer des comptes utilisateurs en fonction des besoins des services.
 - Acquérir éventuellement les licences nécessaires aux comptes (Office365, GW, ABM, etc.) après validation de VSGP en s'appuyant sur le catalogue remis.
 - Gérer les droits d'accès et les permissions sur les systèmes, applications et données.
 - Construire et maintien en lien avec VSGP une matrice des profils d'utilisateurs et de leurs droits associés.
- Toutes applications/services nécessaires au bon fonctionnement du système

Accompagnement des éditeurs et partenaires

- Préparer l'environnement serveur pour l'intervention des éditeurs (création de comptes spécifiques, accès sécurisés, sauvegardes préalables).

Coordonner et superviser les interventions des éditeurs sur les serveurs (mises à jour, correctifs, évolutions).

L'exploitation et l'administration des applications métiers ne relèvent pas de la responsabilité du Titulaire, ces tâches restant exclusivement sous la gestion du Client ou de ses prestataires désignés.

Amplitude horaire des services	24h sur 24h 7 jours sur 7	8h-18h lundi au dimanche Hors Jours Fériés	8h-18h lundi au samedi hors Jours Fériés	8h-18h lundi au vendredi hors Jours Fériés	Astreinte sur jours et heures hors service
--------------------------------	------------------------------	--	--	--	--

Dans le cas où certaines prestations doivent être réalisées en dehors de l'amplitude horaire de service à la demande de la VSGP, elles seront rémunérées sur la base du coût horaire ou du TJM indiqué au BPU.

Périmètre :

Cette prestation concerne les éléments définis à l'article 4.1.1.

4.2.1.3 Sécurité

Le Titulaire aura pour tous les périmètres, la responsabilité de gérer la sécurité du SI par délégation de VSGP. La sécurité couvre les domaines suivants :

- **Disponibilité**, faculté d'un système à fonctionner dans des conditions prédéterminées d'exploitation et de maintenance (de délais et de performances)
- **Intégrité**, consistant à empêcher les altérations, suppressions ou ajouts d'informations non autorisées
- **Confidentialité**, consistant à empêcher la divulgation d'informations à des personnes non autorisées
- **Traçabilité**, consistant à gérer les traces des accès, actions ou échanges réalisés, afin d'assurer la possibilité d'un contrôle systématique ou a posteriori, d'apporter des preuves.

Cette mission doit être opérée par une ressource ayant la responsabilité de la sécurité. A ce titre le Titulaire nomme un RSSI délégué ayant la charge de s'assurer de ces quatre domaines et d'en faire le rapport auprès de VSGP ainsi que toutes les recommandations qui nécessite un projet ou un investissement de la part de VSGP.

De plus, le Titulaire devra se conformer aux règles de l'art en matière de sécurité, en respectant et appliquant les règles préconisées par l'**ANSSI**. En cas d'application de la directive **NIS v2** à la collectivité, il devra également l'accompagner dans la mise en conformité.

Le Titulaire devra :

- Identifier et gérer de manière proactive les vulnérabilités et risques de sécurité :
 - Fournir un rapport hebdomadaire détaillant les vulnérabilités détectées, incluant les menaces telles que les malwares, les virus ou les failles de sécurité.
 - Apporter les mesures correctives nécessaires pour neutraliser ces vulnérabilités.
- Mettre en œuvre et maintenir des dispositifs et procédures de sécurité afin de prévenir, détecter et contrer toute menace pesant sur l'infrastructure, telles que les cyberattaques, les accès non autorisés, attaques virales ou tentatives de sabotage.
- Appliquer les actions correctives de sécurité :
 - Déployer et maintenir à jour les solutions de sécurité, notamment les logiciels antivirus.
 - Appliquer les correctifs de sécurité critiques conformément aux recommandations des éditeurs, constructeurs ou aux exigences de la politique de sécurité de VSGP.
 - Assurer la mise à jour régulière des patchs de sécurité sur les systèmes d'exploitation des postes de travail, serveurs et équipements.

En cas de détection d'un incident de sécurité, tel qu'une cyberattaque, une alerte doit être immédiatement déclenchée auprès de la VSGP, suivie de la mise en œuvre des mesures nécessaires pour endiguer et stopper l'attaque. Cette prestation sera réalisée durant la plage horaire standard, et le titulaire devra inclure dans le BPU le chiffrage de l'extension de cette plage horaire.

Le Titulaire a aussi en charge la sécurisation des postes informatiques. Cette prestation intégrera à minima l'application des patchs de sécurité et la mise à jour de l'antivirus.

Par ailleurs, un indicateur de conformité sera défini durant la phase de transition afin de suivre la sécurité du SI. Cet indicateur couvrira notamment la conformité des matériels et systèmes, incluant à minima : la mise à jour des antivirus, des firmwares, des patchs systèmes ainsi que l'enrôlement des équipements.

Le Soumissionnaire expliquera dans son mémoire technique comment il compte répondre à ce besoin de sécurité.

Amplitude horaire des services	24h sur 24h 7 jours sur 7	8h-18h lundi au dimanche Hors Jours Fériés	8h-18h lundi au samedi hors Jours Fériés	8h-18h lundi au vendredi hors Jours Fériés	Astreinte sur jours et heures hors service
--------------------------------	------------------------------	--	--	--	--

Dans le cas où certaines prestations doivent être réalisées en dehors de l'amplitude horaire de service à la demande de la VSGP, elles seront rémunérées sur la base du coût horaire ou du TJM indiqué au BPU.

Périmètre :

Cette prestation concerne les éléments définis à l'article 4.1.1.

4.2.2 Services d'assistance utilisateur de premier niveau

Il est attendu du Titulaire qu'il soit en mesure de mettre en œuvre un centre de contact unique capable de prendre en charge à travers différents canaux TOUTES les sollicitations du périmètre de ce marché, qu'elles soient ou non de son ressort. Il devra lorsque le périmètre concerné ne lui incombe pas notifier le tiers, ou bien VSGP, du ticket qu'il aura créé dans son système. Même lorsqu'il n'est pas dans son périmètre, il reste néanmoins responsable du suivi de ladite sollicitation, des escalades techniques et managériales, d'éventuelles cellules de crise et du rapport à VSGP sur ces sollicitations.

Pour la bonne compréhension du présent appel d'offres et des réponses, nous optons pour la définition suivante des niveaux de support :

- N1 : Help Desk
- N2 : Exploitation / assistance de proximité / Référent applicatif / ...
- N3 : Administrateur / Editeur de logiciel / Constructeur

Le centre de contact (help-desk) constitue le point de contact unique pour tous les utilisateurs. Ce dispositif peut être mutualisé avec d'autres clients de l'infogérant, permettant une optimisation des ressources et des coûts tout en garantissant un service efficace. Il devra également être redondé, afin d'assurer une continuité de service en cas de défaillance ou de pic d'activité.

Exigences spécifiques de mutualisation :

Même dans le cadre d'une mutualisation, la collectivité exprime une attente particulière concernant la gestion des techniciens :

- **Équipe dédiée et identifiable** : L'équipe en charge des sollicitations devra être la même pour tous les utilisateurs de la collectivité, même si elle est également affectée à d'autres clients.
- **Connaissance approfondie du contexte** : Cette équipe doit développer une bonne maîtrise des spécificités des environnements, processus, et outils de la collectivité afin d'assurer un traitement rapide et pertinent des demandes.
- **Suivi personnalisé** : Les techniciens devront maintenir une continuité dans le suivi des dossiers et interlocuteurs, offrant une expérience fluide et une gestion cohérente des sollicitations.

En cas de **pic d'activité exceptionnel**, qu'il concerne l'infogérant ou la collectivité, cette dernière accepte qu'un débordement soit pris en charge par une autre équipe de l'infogérant. Toutefois, une **qualité de service conforme aux engagements contractuels** devra être maintenue dans toutes les circonstances.

Missions principales :

1. Réception et enregistrement des demandes :

- Prendre en charge les appels, e-mails ou tickets extranet des utilisateurs.
- Identifier et enregistrer les informations clés (identité de l'utilisateur, description de la demande, priorité, etc.).

2. Classification et priorisation :

- Catégoriser les sollicitations selon leur type (incident, demande de service, information).
- Évaluer l'urgence et l'impact pour attribuer une priorité adaptée.
- Décrire la demande ou l'incident rencontré

3. Traitement des demandes de Niveau 1 :

- Traiter les demandes standards ou résoudre les incidents courants et effectuer les actions de premier niveau (redémarrage, réinitialisation de mots de passe, vérification de connexions, télédistribution de logiciels, problèmes de performance, ...). Apporter un traitement particulier aux utilisateurs VIP.
- Fournir des réponses aux demandes fréquentes et orienter les utilisateurs vers des solutions documentées.
- Le Titulaire n'a pas la responsabilité de fournir des explications fonctionnelles sur les applications ni sur les outils bureautiques.
- Prendre la main à distance sur le poste de travail des utilisateurs si nécessaire pour résoudre les incidents ou demandes plus efficacement.

4. Escalade vers les niveaux supérieurs :

- Transférer les incidents non résolus ou nécessitant des compétences spécifiques au niveau 2 ou aux équipes concernées (interne à l'Infogérant, DSI de VSGP ou au prestataires) en fonction du périmètre de responsabilité.
- Fournir un diagnostic initial détaillé pour faciliter le traitement par les niveaux supérieurs.
- **Pour tout incident ou demande critique, ou impliquant un VIP**, le help-desk transmettra l'appel directement à un technicien de VSGP. L'appel ne devra pas être coupé, afin de garantir une **continuité dans la prise en charge**.

5. Suivi et communication :

- Informer régulièrement les utilisateurs sur l'état d'avancement de leurs demandes.
- S'assurer de la fermeture des tickets avec validation de la résolution par l'utilisateur.

6. Reporting et amélioration continue :

- Produire des tableaux de bord et rapports sur les sollicitations (volume, type, temps de traitement).
- Identifier les tendances ou récurrences pour proposer des améliorations ou solutions préventives.

7. Gestion des outils du Centre de Services :

- Maintenir et exploiter les outils de ticketing, de communication et de documentation.
- Veiller à la mise à jour régulière des bases de connaissances.

En cas de force majeure, l'Infogérant doit immédiatement alerter le référent ou le responsable du centre de service. De même, VSGP s'engage à communiquer toute anticipation de pics d'appels.

Le Titulaire mettra en place un message de dissuasion lors d'une affluence d'appels sur un même sujet sur une courte période, comme lors d'un incident majeur.

La PMAD sur les postes de travail est possible avec l'accord de l'utilisateur.

Pour les appels concernant des notions fonctionnelles applicatives, il existe un référent VSGP pour chacune d'entre-elles. Le dossier devra donc être notifié à VSGP comme s'il s'agissait d'un tiers mainteneur.

Le Titulaire n'a pas de responsabilité applicative. Il doit juste s'assurer de la réponse du tiers chargé du support applicatif pour autant qu'un dossier ait été créé dans son outil ITSM à l'initiative du référent applicatif VSGP ou d'un utilisateur. Cependant il doit s'assurer que l'accès aux applications et bases de données est fonctionnel. Il participera à la recherche de solutions, pour son périmètre, en lien avec l'éditeur.

Le Titulaire devra surveiller et être au courant de tout changement réalisé par les éditeurs de logiciel.

Amplitude horaire des services	24h sur 24h 7 jours sur 7	8h-18h lundi au dimanche Hors Jours Fériés	8h-18h30 lundi au samedi hors Jours Fériés	8h-18h lundi au vendredi hors Jours Fériés	Astreinte sur jours et heures hors service
--------------------------------	------------------------------	---	---	---	--

5 Prestations à bon de commande

La collectivité se réserve le droit de commander, tout au long de la durée du marché, des prestations complémentaires aux tarifs établis dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) ou au Catalogue tarifaire du titulaire. Un devis préalable sera transmis à la DSI de VSGP qui donne son aval à sa réalisation au travers d'un bon de commande. Le devis est basé sur les unités d'œuvre du Bordereau des Prix Unitaires (BPU). Ce dernier doit donc être complet, de manière à pouvoir répondre à tous les cas de figure.

Les prestations devant être réalisées en mode projet incluront un plan d'action structuré comportant la rédaction de devis, le pilotage, la réalisation et la documentation. Ce mode projet respectera les exigences définies à l'article 4.1.5.15. Bien que les évolutions du SI soient généralement effectuées durant les horaires de bureau, certaines actions pourront nécessiter une intervention en dehors des heures ouvrables. Le Candidat devra proposer une tarification adaptée pour ces cas spécifiques.

Amplitude horaire des services	24h sur 24h 7 jours sur 7	8h-18h lundi au dimanche Hors Jours Fériés	8h-18h lundi au samedi hors Jours Fériés	8h-18h lundi au vendredi hors Jours Fériés	Opérations programmées en Heure ou Jour hors service
--------------------------------	------------------------------	--	--	--	--

Ces prestations incluent :

Prestation technique prévue dans la prestation forfaitaire mais en dehors de l'amplitude horaire standard

Ces prestations pourront inclure par exemple des opérations de maintenance sur les infrastructures techniques afin de minimiser les temps d'indisponibilité pour les utilisateurs. Contrairement aux autres types de prestations à bon de commande, celles-ci ne nécessiteront pas la fourniture d'un devis en amont de chaque prestation mais un global par période à définir lors de la phase de transition entre VSGP et le Titulaire. Cette approche vise à faciliter les opérations de maintenance et d'exploitation. Les opérations réalisées seront listées et présentées lors des comités de pilotage avant validation de la facturation.

Prestation technique non prévue dans la prestation forfaitaire

Les projets impliquent des prestations structurées pour des évolutions majeures du SI ou pour des besoins ponctuels, comme :

- Le déploiement de nouvelles machines virtuelles (VM) pour répondre à des besoins d'extension du périmètre existant.
- L'installation ou le remplacement de matériels critiques, tels que des serveurs, switches, firewalls ou équipements réseau.
- La supervision et l'intégration de nouveaux objets connectés (caméras, contrôles d'accès, capteurs IoT, etc.) ne nécessitant pas de maintien en condition opérationnel.
- La réalisation de montées de version majeures pour des systèmes d'exploitation, des logiciels métiers ou des middlewares.
- L'ajout ou la suppression de sites au sein du périmètre couvert, avec les ajustements réseau et infrastructure associés.
- L'optimisation ou la refonte d'architectures techniques.
- Le déploiement de nouvelles solutions de sécurité.

Conseil et expertise

La collectivité pourra commander des prestations intellectuelles, telles que :

- Réalisation de schémas directeurs d'infrastructure SI.
- Audit technique.
- Rédaction de dossiers d'architecture technique.
- Assistance à la rédaction d'appels d'offres ou de spécifications techniques.
- Gestion de projet technique.

Assistance technique ponctuelle

La collectivité pourra solliciter des techniciens en cas de :

- Besoins récurrents ou pic d'activité nécessitant un renfort pour l'assistance de proximité.
- Déploiement ou renouvellement de parcs matériels.

Ces prestations incluent l'installation, la configuration et la mise à jour des équipements (postes de travail, tablettes, smartphones, etc.).

Accompagnement aux usages

L'infogérant pourra accompagner VSGP dans le développement et l'amélioration des usages des outils, et notamment de SharePoint, afin d'optimiser leur utilisation et améliorer l'expérience utilisateur. L'objectif sera de maximiser les fonctionnalités disponibles pour favoriser la collaboration, la productivité et la gestion de l'information au sein de la collectivité.

Gouvernance - Revue quotidienne des tickets et coordination opérationnelle

La collectivité pourra commander des prestations complémentaires pour l'analyse et le suivi des tickets lors des revues quotidiennes, incluant :

- Audit des tickets : Identification des blocages et actions correctives.
- Optimisation des processus : Mise à jour des workflows et SLA.
- Production d'indicateurs : Développement de tableaux de bord de performance.
- Coordination technique : Ateliers DSI-infogérant pour incidents complexes.
- Documentation : Formalisation des cas de traitement et plans d'escalade.
- Formation ciblée : Sessions pour utilisateurs finaux et techniciens.

Fourniture nom de domaine et certificats serveur

Le titulaire fournira et renouvellera les noms de domaine et certificats serveur nécessaires pour le compte de VSGP, sur commande en s'appuyant sur le catalogue remis.

Extension d'amplitude horaire et astreinte

Une prestation d'astreinte pourra être commandée pour les services d'Exploitation et d'Administration de l'Infrastructure (cf. article 4.2.1.2). Cette astreinte, forfaitaire et chiffrée dans le BPU, a pour objectif d'assurer la résolution des problèmes techniques **impactant ou susceptibles d'impacter** la disponibilité et la performance du système d'information. En cas d'intervention effective de la

personne d'astreinte, la prestation complémentaire correspondante sera rémunérée au réel, sur la base des tarifs définis dans le BPU.

De plus, VSGP se réserve la possibilité d'étendre les amplitudes horaires des prestations de services de Sécurité de l'Infrastructure (cf. article 4.2.1.3) en fonction de l'évolution de ses besoins. Cette extension a pour objectif d'élargir la plage horaire de surveillance et de détection des cyberattaques, afin de renforcer la réactivité et la protection du système d'information contre les menaces potentielles. Cette prestation est chiffrée dans le BPU et correspond à un coût supplémentaire à appliquer par équipement.

Ces extensions seront préalablement discutées et validées entre les parties, et leur mise en œuvre fera l'objet d'un chiffrage spécifique dans le BPU. Les prestations seront intégrées à la facturation forfaitaire.

Extension du périmètre à intégrer à la prestation forfaitaire

Pour faire face à l'évolution du périmètre du SI, VSGP pourra demander au Titulaire de prendre en charge de nouveaux matériels/logiciels dans son périmètre. En fonction de la demande, le Titulaire réalisera les prestations au complet (Supervision, Exploitation & administration, Sécurité) soit une partie de ces prestations (Supervision ou Sécurité). Ces extensions seront préalablement discutées et validées entre les parties, et leur mise en œuvre fera l'objet d'un chiffrage spécifique dans le BPU. Elles seront listées et présentées lors des comités de pilotage avant validation de la facturation. Les prestations seront intégrées à la facturation forfaitaire.

Evolution du volume forfaitaire de Tickets de l'Assistance utilisateur de premier niveau

Afin de répondre aux besoins, le soumissionnaire proposera un forfait adapté lors de la publication du marché. Étant donné que cette volumétrie peut évoluer en cours de marché, le Titulaire devra prévoir un chiffrage pour une éventuelle augmentation ou diminution du volume de tickets. La volumétrie sera calculée mensuellement et ajustée en fonction des besoins identifiés lors des comités de pilotage. Cette évolution sera intégrée à la facturation forfaitaire.

6 Plan d'Assurance

Le Candidat devra démontrer qu'il possède et maîtrise une démarche de qualité et de sécurité et qu'il a la capacité d'exécuter un processus d'amélioration continue.

6.1 Organisation qualité et de la sécurité

Dans sa réponse, le Candidat expliquera comment se propage la démarche qualité et de la sécurité à l'intérieur de sa société et auprès de ses clients. Il montrera comment il compte opérer de la même manière avec VSGP.

6.2 Plans d'Assurance Qualité et Sécurité

Le Plan d'Assurance Qualité et celui de Sécurité sont rédigés par le Titulaire. La réponse à cet appel d'offres devra contenir un exemple de chacun des Plans associés aux prestations demandées. Ces plans devront contenir les principaux thèmes.

Il n'est pas nécessaire de faire coller parfaitement ces exemples de Plan au présent appel d'offres. Cette démarche sera demandée au seul Titulaire retenu. Le Plan d'Assurance Qualité et celui de Sécurité devront être finalisés avant la fin de la phase de transition.

6.3 Audit des prestations

VSGP pourra réaliser ou faire réaliser, pendant l'exécution du marché, par tout prestataire de son choix qui ne devra pas être un concurrent du Fournisseur, soumis au secret professionnel et sans qu'il soit nécessaire d'en justifier les raisons, un contrôle des Prestations, Livrables et Documentation, sous réserve que :

- la mission n'ait pas d'objet autre que de s'assurer du respect par le Titulaire des obligations qui lui incombent au titre du marché et ;
- ne perturbe pas l'exécution des Prestations fournies par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage à collaborer sans réserve avec la DSI de VSGP et/ou tout prestataire désigné par ce dernier.

Chaque Partie supportera ses propres coûts et dépenses internes liés à la réalisation de l'audit. Les coûts et dépenses externes (incluant les frais d'un auditeur externe) d'un audit seront supportés par VSGP.

6.4 Responsabilité associée aux Plans d'Assurance

RESPONSABILITE	FONCTION
Rédaction	Le Titulaire : Responsable Qualité et le Responsable Sécurité et Chef de projet Transition
Gestion des évolutions	Le Titulaire : Responsable de compte
Vérification	Vallée Sud - DSI
Approbation/Validation	Vallée Sud – DSI Le Titulaire : Responsable Qualité et le Responsable Sécurité
Mise en œuvre et déploiement	Vallée Sud – DSI Le Titulaire : Responsable de compte
Suivi	Le Titulaire : Responsable de compte
Contrôle de l'application	Le Titulaire : Responsable Qualité et le Responsable Sécurité

7 Annexes

7.1 Annexe 1 : Définitions et abréviations

Amplitude de Service : voir Heures de service

Application : Désigne un ensemble Logiciel (tiers, spécifique ou autre), qui constitue une partie du Système d'information. Une Application est un service délivré par VGSP à ses Utilisateurs.

Archivage : Service permettant de réunir, identifier, sélectionner, classer et conserver des contenus électroniques, sur un support sécurisé, dans le but de les exploiter et de les rendre accessibles dans le temps, que ce soit à titre de preuve (en cas d'obligations légales notamment ou de litiges) ou à titre informatif. La durée de l'archivage est fonction de la valeur du contenu et porte le plus souvent sur du moyen ou long terme. La conservation est l'ensemble des moyens mis en œuvre pour stocker, sécuriser, pérenniser, restituer, tracer, transférer voire détruire, les contenus électroniques archivés.

Bonne pratique : Le terme « bonnes pratiques » désigne, dans un milieu professionnel donné, un ensemble de comportements qui font consensus et qui sont considérés comme indispensables par la plupart des professionnels du domaine, qu'on peut trouver sous forme de guides de bonnes pratiques (GBP). Ces guides sont conçus par les filières ou par les autorités. Ils peuvent se limiter aux obligations légales, ou les dépasser. Comme les chartes, ils ne sont opposables que s'ils ont été rendus publics. Ils sont souvent établis dans le cadre d'une démarche de qualité.

CAB : (Change Advisory Board) ou comité des changements, examine et valide ou refuse les changements qui lui sont présentés.

Cahier des charges ou CCTP : Désigne l'intégralité des Documents qui spécifient les attentes de VGSP vis-à-vis du Fournisseur, ce sont les obligations pour lesquelles le Titulaire doit répondre par ses Prestations.

Changement : au sens des bonnes pratiques ITIL, l'ajout, l'installation, la modification ou le retrait d'un Service, d'une Infrastructure, d'une Plateforme, d'un CI, d'un équipement, d'un réseau, d'un Logiciel, d'une Application, d'un Environnement, d'un ordinateur, d'une configuration, de paramètres. Les changements peuvent être « routine » ; « mineurs » ou « majeurs ». Les changements routine peuvent être exécuté comme une demande de travaux (REQUEST) ; les changements mineurs doivent passer au CAB ; les changements majeurs font l'objet d'un devis généralement.

CI : (Component Item) Tout équipement matériel, serveur, terminal, réseau, base de données, Logiciel, Code source appartenant à VGSP.

Confidentialité : Indique que seuls les Utilisateurs autorisés peuvent utiliser une information ; i) c'est l'assurance que l'information n'est pas divulguée à des personnes, des processus ou des équipements non habilités ; ii) c'est la protection des informations sensibles contre la diffusion non autorisée et celle des locaux sensibles contre l'Exploitation ou la pénétration physique, technique ou électronique.

Devis : Désigne une proposition du Titulaire à VGSP intégrant un nouveau Projet, il inclut les spécifications générales, les conditions financières et les nouveaux Services.

DMIA : La durée maximale accordée à la reprise d'un Service après une interruption sur incident.

Disponibilité : Indique que le service ou l'information est disponible lorsque nécessaire pour les Utilisateurs autorisés.

Documentation : Désigne un Plan, un guide, un dossier, une base Documentaire, un Rapport, une ou des spécification(s), un processus, une procédure, un manuel, une proposition, un support de formation, et tout type de Livrable réalisé sous forme de Document, sur tout type de médias. Notamment, les Procédures d'Exploitation font parties de la Documentation

Evolution du SI ou du périmètre : Le fait d'augmenter ou de diminuer le nombre d'Unités d'œuvre d'un Service ou d'une Prestation. Une augmentation des quantités des composants ou Services identifiés dans les Inventaires n'a pas d'impact sur le Prix du marché si elle n'affecte pas les Unités d'œuvre.

Gouvernance : Une structure de relations et de processus qui a pour but de diriger et de contrôler le marché et la délivrance des Services afin d'accomplir les objectifs des Parties en ajoutant de la valeur tout en gérant l'équilibre Risques/bénéfices. La Gouvernance décrit la manière dont les droits et les responsabilités sont partagés entre les différents participants.

Hébergement : Consiste à fournir l'espace physique permettant d'accueillir, de prendre en charge et de faire fonctionner de manière sécurisée et interconnectée des CI, une Infrastructure, une Plateforme ou une Application. Les CI sont installés dans des locaux intégralement gérés et sécurisés de manière autonome.

Heures de service ou Amplitude de Service : Désigne les heures pendant lesquelles un Service doit être opérationnel pour les Utilisateurs. En dehors de ces heures, le Service peut être en arrêt pour des besoins de maintenance, ou autres actions techniques, avec l'accord préalable de VGSP pour les Changements majeurs et avec une simple information pour les Changements routines ou mineurs.

Incident : Un évènement qui ne fait pas partie du mode normal d'opération d'un Service et qui provoque, ou peut provoquer, une interruption ou une réduction de la qualité de ce Service.

IaaS : (Infrastructure as a Service) Ensemble des services de type Cloud dont l'Exploitation est intégralement gérée par le Fournisseur et qui délivre au Client le matériel serveur, les systèmes d'exploitation, les couches de virtualisation, le stockage, l'archivage et les réseaux. Cela concerne l'Infrastructure et tous les moyens techniques associés (réseau, Sécurité, serveurs, stockage), l'Hébergement, l'Exploitation, la gestion, l'administration et la configuration. Le Fournisseur gère seul les CI qui composent ces Services et qui restent sa propriété. Le Fournisseur gère aussi l'obsolescence et assure l'évolution technologique des infrastructures.

Indicateur : Une mesure qui fournit une estimation ou une évaluation des attributs spécifiques, extraits d'un modèle relatif aux Niveaux de service ou à la gestion opérationnelle.

Infrastructure : L'ensemble des matériels informatiques permettant d'assurer la production informatique : les serveurs, les équipements de stockage, les terminaux, les Logiciels liés aux équipements, les équipements de télécommunication et de données, les réseaux, les procédures et la Documentation associée.

Inventaire : Désigne un Document sur lequel se trouvent dénombrés un ensemble d'items (CI, Sites, Utilisateurs, infrastructures).

JF : Jours fériés

KPI : Indicateurs clés de performance

Livrable : Désigne l'ensemble des productions issues des Prestations du Fournisseur au titre du marché (production matérielle, Rapport, dossier, la Documentation, Logiciel spécifique, Code source, contenu, mise en page, graphismes, Procédures d'Exploitation, enregistrement concernant les Prestations, spécifications, Cahier des charges, guide, description des processus, Livrables

intermédiaires, support de formation). Un Livrable est une production explicitement mentionnée dans le cadre d'une Prestation et une production issue indirectement d'une Prestation. Toute production intermédiaire, ou temporaire, ou non visible directement par le Client mais nécessaire au bon fonctionnement d'une Prestation, ou lié à un processus, ou rendu nécessaire à la Réversibilité, est également qualifiée de Livrable.

Logiciel : Tout code informatique qui, en s'exécutant, permet : de traiter des données, éventuellement gérer une interface avec l'Utilisateur, de faire des calculs, de lancer ou d'exécuter des transactions, de faire des transformations de données, de déclencher des tâches Planifiées, d'enregistrer des informations, d'accéder à des données et de gérer une interface.

MCO : Maintien en Conditions Opérationnelles – Désigne toutes les opérations non récurrentes menées par le Titulaire en vue de conserver le SI à l'état de l'art, en dehors de tout investissement matériel ou logiciel.

Maintenance applicative : Désigne les activités nécessaires à la maintenance d'un Logiciel et de son Code source, afin de concevoir les corrections rendues nécessaires pour corriger les Non-conformités, et assurer la gestion de certains changements. La maintenance applicative regroupe toutes les activités de développement de code (support, modification de code existant, ajout de code) et de test afin de concevoir un Livrable prêt pour une mise en production.

Master : programme regroupant les composants logiciels du poste de travail et permettant son installation de manière automatisée. Le contenu est défini par VSGP. Le master est réalisé par le Titulaire.

Middleware : Une brique logicielle qui relie deux, ou plusieurs, composants Logiciels entre eux. Un Middleware est un Logiciel.

Niveaux de service : Désigne une attente du Client en termes de performance, d'objectifs à atteindre et de qualité de service, matérialisée par un Indicateur de performance attendue. Il est souvent déterminé en fonction de la Disponibilité, de la qualité du traitement d'une Demande de service ou de Changement, du temps de réponse pour une transaction simple ou complexe, du temps de réponse pour un délai de résolution de Non-conformité, du temps d'arrêt d'un Service ou d'une Plateforme, ainsi que la satisfaction des clients.

Non-conformité : Un échec à satisfaire une attente qui est mentionnée dans la Documentation, un règlement, une norme, un statut, une obligation légale ou fiscale, un Cahier des charges, ou le marché, tel que tout Incident, problème, bogue, panne, défaut, erreur de programmation, insuffisance ou dégradation des performances attendues, un CI obsolète pour le fabricant. Une Non-conformité peut concerner un CI, le Système d'information, une Prestation ou un Service.

PCA : Plan de Continuité d'Activité

Périmètre : Désigne les éléments, quantifiables et quantifiés, qui permettent de délimiter une Prestation tels que : les Sites, les volumes, les quantités, les emplacements géographiques, les fonctionnalités, les Utilisateurs. Le Périmètre n'est pas directement lié aux Unités d'œuvre.

Période : Au-delà de son cycle de vie, une Prestation se positionne dans une période qui qualifie le niveau d'acceptation par le Client : la Période d'Exploitation et la Période de maintenance. Elle peut également désigner une Période de temps : le mois écoulé par exemple.

Phase : Une Phase est un des moments d'un cycle de vie. Il y a plusieurs Phases par cycle de vie. Par exemple, le marché comporte 3 phases : Transition ; récurrente ; réversibilité.

Plan : Un Document formel et approuvé, utilisé pour guider l'exécution et le contrôle. Un Plan documente les hypothèses, le Calendrier, les actions de communication, le Périmètre, les coûts, les ressources, les Livrables, les actions, les Risques et les recommandations.

Plan projet de Transition : désigne le Plan projet de la phase de transition

Plan de Réversibilité : désigne le Plan projet de la phase de réversibilité

Plateforme : Désigne l'Infrastructure, les bases de données, les interfaces, les Logiciels d'Exploitation.

PMAD : Prise en Main A Distance – est l'action de mise en œuvre d'un logiciel permettant au Help Desk d'utiliser le clavier et l'écran d'un utilisateur afin de résoudre un incident ou réaliser une tâche.

PRA : Plan de Reprise d'Activité.

Prestataire : Désigne un acteur tiers, en relation avec VGSP, partie prenante dans la bonne marche du Système d'information. Un prestataire est sous la responsabilité de VGSP. Le Titulaire se doit d'entretenir une relation efficace avec les prestataires concernés par ses Prestations afin de permettre l'atteinte des objectifs de VGSP et d'assurer le bon fonctionnement du Système d'information. Le Titulaire est un Prestataire

Prestation : voir Service.

Prestation complémentaire : Désigne une Prestation acceptée en sus du marché. Il s'agit généralement d'une Demande de changement accompagnée d'un cahier des charges. Le Fournisseur y répond par un Devis. Un Bon de commande signé par le Client est indispensable pour acter l'existence d'une Prestation complémentaire.

Procédure : Une description documentée d'une suite d'actions permettant l'exécution d'une tâche donnée.

Processus : Suite continue d'opérations, d'actions constituant la manière de faire, de fabriquer quelque chose

Projet : Un Projet est un changement structurant (par exemple une nouvelle Application, un ajout ou un retrait de Service qui touche le Périmètre du marché, une nouvelle demande concernant une Infrastructure, une Plateforme, une Application, un logiciel spécifique). Un Projet est sollicité par VGSP, il est soit prévu au marché, soit soumis à l'établissement d'un Devis. Il est décrit par un Plan Projet.

PV ou Procès-Verbal : Document rédigé dans le but de formaliser une décision, une finalisation de phase d'un projet, ou une clôture complète d'un Plan ou d'un Changement.

Rapport : Une synthèse visant à réaliser un suivi quantitatif et qualitatif des Prestations, avec les analyses et préconisations éventuelles permettant de la comprendre et d'en tirer des conclusions. Les préconisations doivent permettre une évolution des processus, du système des connaissances, des pratiques, des Indicateurs, des outils, des méthodes, des normes et standards, des fonctions, des rôles et responsabilités.

Recette : Vérification qu'un produit (Logiciel ou matériel) est bien conforme aux spécifications acceptées par les Parties.

Request : ou demande de service – Sollicitation demandée par un utilisateur en vue d'effectuer une tâche qu'il ne peut faire lui-même. Ces tâches sont référencées dans un catalogue de Service.

Ressource : Désigne soit une personne, une compétence, un savoir-faire, un CI, une connaissance, une propriété Intellectuelle, un processus, un référentiel, une solution, une Documentation, une Infrastructure, une Plateforme, un ordinateur, un stockage, un réseau, une donnée, une application, un Site, un Code source ou un budget.

Réversibilité : La phase du marché durant laquelle le Client reprend ou fait reprendre par un tiers désigné par lui les Prestations.

Risque : L'exposition à la perte, la blessure ou la destruction. Les Risques sont des problèmes potentiels, qui peuvent être notamment associés à la sécurité, la vie privée, la Confidentialité, la protection de la Propriété intellectuelle ou les sinistres. Les Risques représentent la possibilité qu'un événement se produise et affecte négativement l'accomplissement des objectifs.

RTO : voir DMIA.

RSSI : Responsable de la Sécurité du SI. Le titulaire se voit déléguer par VGSP la tâche de RSSI afin de satisfaire aux exigences de sécurité.

SaaS : (Software as a Service) Ce terme désigne une application fournie par un prestataire sur un site externe au Client auquel le Client accède via réseau Internet ou autre.

Sécurité : La sécurité fournit quatre types de contrôle : la confidentialité, l'intégrité, la Disponibilité et la responsabilité.

Service ou Prestation : désignent l'ensemble des services décrits dans le document, que ce soit sous forme de processus, d'outils ou de prestations.

Site : Désigne un local de l'organisation VGSP ou du Titulaire qui : a un usage du Système d'information ; dispose de moyens ou de composants de services en Rapport avec le Système d'information

Site central : Désigne un Site principal d'hébergement des CIs, ou ressources informatiques, du Client. Il peut y avoir plusieurs Sites centraux dans une organisation Client.

Site Client : Désigne un lieu où le Client, ou un de ses partenaires métier, a des Utilisateurs qui consomment le Système d'information.

SLA : Le Service Level Agreement (SLA) ou « accord de service » est un document qui définit la qualité de service et la qualité de prestation prescrite entre un fournisseur de service et un client. Autrement dit, il s'agit d'une clause basée sur un contrat définissant les objectifs précis attendus et le niveau de service que souhaite obtenir un client de la part du prestataire.

Spécifications : Désignent l'ensemble des Documents de spécifications (générales et détaillées) décrivant le mode de fonctionnement d'une Prestation ou d'un projet.

SPOC : Single Point Of Contact – c'est le Help Desk qui généralement a cette fonction de point de contact unique pour les utilisateurs sollicitant un besoin sur le SI

Système d'information (SI) : Désigne à la fois : l'ensemble des CIs de l'informatique de VGSP ; l'ensemble des Services utilisés par les Utilisateurs ; l'ensemble des applications et des Services ; l'ensemble des interfaces de flux ; l'ensemble des transactions ; l'ensemble des Plateformes et des Infrastructures concernées par les Services, qu'elles soient chez VGSP, chez le Titulaire ou chez un prestataire du Client ; l'ensemble des Sites supportant une activité informatique.

Temps de réponse : Désigne le temps nécessaire pour achever une opération ou une transaction, ce qui permet de mesurer la performance, par exemple : d'une Plateforme, d'une Infrastructure, d'une Application ou de l'exécution d'un Service.

TMA : Tiers Maintenance Applicative. Désigne un service de « maintenance applicative » (voir définition) opérée par un tiers au travers d'un contrat.

Unités d'œuvre : Désigne un inducteur de coût permettant d'évaluer le Prix du marché, le Prix d'une Prestation, le Prix d'un projet, le Prix d'une évolution de Périmètre du marché ou le Prix d'un Bon de Devis. L'Unité d'œuvre est en rapport avec la nature de la Prestation concernée, elle reflète aussi le niveau d'engagement du Titulaire.

Utilisateur : Désigne un individu ayant la nécessité d'accès au Système d'information. Les Utilisateurs peuvent faire partie de l'organisation de VGSP, peuvent être des usagers publics ou toutes personnes autorisées par VGSP.

7.2 Annexe 2 : Périmètre technique

7.2.1 Liste des sites

Site	Direction	Adresse	Code Postal	Ville
Conservatoire Milhaud	Darius	DGA Equipements culturels et sportifs	140 avenue de la Division Leclerc	92160 Antony
GIP Emploi	DSI	42 avenue Aristide Briand	92160	Antony
Piscine Lionel Terray	DGA Equipements culturels et sportifs	164 bis avenue du Président Kennedy	92160	Antony
Piscine Pajaud	DGA Equipements culturels et sportifs	96 rue Adolphe Pajaud	92160	Antony
Théâtre - Espace Cirque	DGA Equipements culturels et sportifs	Rue Georges Suant	92160	Antony
Théâtre Firmin Gémier	DGA Equipements culturels et sportifs	Rue Maurice Labrousse	92160	Antony
CLIC	DGA Développement		92220	Bagneux
Conservatoire	DGA Equipements culturels et sportifs	4 rue Etienne Dolet	92220	Bagneux
Hotel de Ville (intervention éventuelle)	DSI	57 avenue Henri Ravera	92220	Bagneux
Maison de l'Emploi	DGA Développement	1-3 allée du parc de Garlande	92220	Bagneux
Médiathèque Louis Aragon	DGA Equipements culturels et sportifs	2 avenue Gabriel Péri	92220	Bagneux
Piscine	DGA Equipements culturels et sportifs	1 avenue de Stalingrad	92220	Bagneux
Théâtre et Cinéma - Victor Hugo	DGA Equipements culturels et sportifs	14 avenue Victor Hugo	92220	Bagneux
Conservatoire de Bourg-la-Reine / Sceaux	DGA Equipements culturels et sportifs	11 boulevard Carnot	92340	Bourg-la-Reine
Conservatoire	DGA Equipements culturels et sportifs	254 avenue de la Division Leclerc	92290	Châtenay-Malabry

Site	Direction	Adresse	Code Postal	Ville
Théâtre Firmin Gémier - La Piscine	DGA Equipements culturels et sportifs	254 avenue de la Division Leclerc	92290	Châtenay-Malabry
Conservatoire	DGA Equipements culturels et sportifs	5 rue Paul Bert	92320	Chatillon
Stade Nautique	DGA Equipements culturels et sportifs	57 rue Jean Bouin	92320	Chatillon
Bibliothèque de la Fourche	DGA Equipements culturels et sportifs	216 avenue Jean Jaurès	92140	Clamart
Bibliothèque du Jardin parisien	DGA Equipements culturels et sportifs	20 rue du parc	92140	Clamart
CLIC	DGA Développement	55 avenue Jean Jaurès	92140	Clamart
Conservatoire Henri Dutilleux	DGA Equipements culturels et sportifs	Place Hunebelle	92140	Clamart
Hôtel de Ville (intervention éventuelle)	DSI	Place Maurice Gunsbourg	92140	Clamart
Médiathèque Buanderie/Anne Capezzuoli	DGA Equipements culturels et sportifs	Place Ferrari	92140	Clamart
Médiathèques François Mitterrand	DGA Equipements culturels et sportifs	Rue d'Auvergne	92140	Clamart
Piscines du Bois	DGA Equipements culturels et sportifs	37 rue du docteur Roux	92140	Clamart
Cinéma Jeanne Moreau	DGA Equipements culturels et sportifs	22 rue Paul Vaillant Couturier	92140	Clamart
Théâtre Jean Arp	DGA Equipements culturels et sportifs	22 rue Paul Vaillant Couturier	92140	Clamart
CLIC	DGA Développement	10 rue Jean Jaurès	92260	Fontenay-aux-Roses
CRI	DGA Equipements culturels et sportifs	10 place du Général-De-Gaulle	92260	Fontenay-aux-Roses
Hôtel de Ville (intervention éventuelle)	DSI	75 rue Boucicaut	92260	Fontenay-aux-Roses
Maison des Entrepreneurs	DGA Développement	23 avenue Lombard	92260	Fontenay-aux-Roses
Médiathèque	DGA Equipements culturels et sportifs	6, place du Château Sainte-Barbe	92260	Fontenay-aux-Roses
Piscine	DGA Equipements culturels et sportifs	22 rue Jean Jaurès	92260	Fontenay-aux-Roses
Siège VSGP	DSI	28 rue de la Redoute	92260	Fontenay-aux-Roses
Cinéma Le Scarron	DGA Equipements culturels et sportifs	9 avenue Jeanne Dolivet	92260	Fontenay-aux-Roses
Théâtre des Sources	DGA Equipements culturels et sportifs	9 avenue Jeanne Dolivet	92260	Fontenay-aux-Roses
Piscine du Hameau	DGA Equipements culturels et sportifs	5 rue Blaise Pascal	92350	Le-Plessis-Robinsson
Cinéma Marcel Pagnol	DGA Equipements culturels et sportifs	17 rue Béranger	92240	Malakoff

Site	Direction	Adresse	Code Postal	Ville
CLIC	DGA Développement	3 place du 14 Juillet	92240	Malakoff
Conservatoire	DGA Equipements culturels et sportifs	66-68 boulevard Gabriel Péri	92240	Malakoff
Hôtel de Ville (intervention éventuelle)	DSI	1 place du 11 novembre 1918	92240	Malakoff
Médiathèque Pablo Neruda	DGA Equipements culturels et sportifs	24 rue Béranger	92240	Malakoff
Théâtre 71	DGA Equipements culturels et sportifs	3 Place du 11 novembre 1918	92240	Malakoff
Théâtre La Fabrique des arts	DGA Equipements culturels et sportifs	21 ter boulevard Stalingrad	92240	Malakoff
Aquapol	DGA Equipements culturels et sportifs	rue Henri Ginoux	92120	Montrouge
Collecte des déchets	DGA Cadre de vie	Rue Paul Bert	92120	Montrouge
Piscine des Blagis	DGA Equipements culturels et sportifs	5 rue de l'Yser	92330	Sceaux
Théâtre les Gémeaux	DSI	49 avenue Georges Clémenceau	92330	Sceaux

7.2.2 Liste des applications bureautiques

Les applications suivantes sont déployées par défaut sur l'ensemble des postes de travail lors de leur attribution :

- 7-Zip
- Adobe Reader DC
- MS Office
- JAVA
- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge.
- OpenVPN
- PDF Creator
- SentinelOne
- Teamviewer

7.2.3 Liste des applications métier

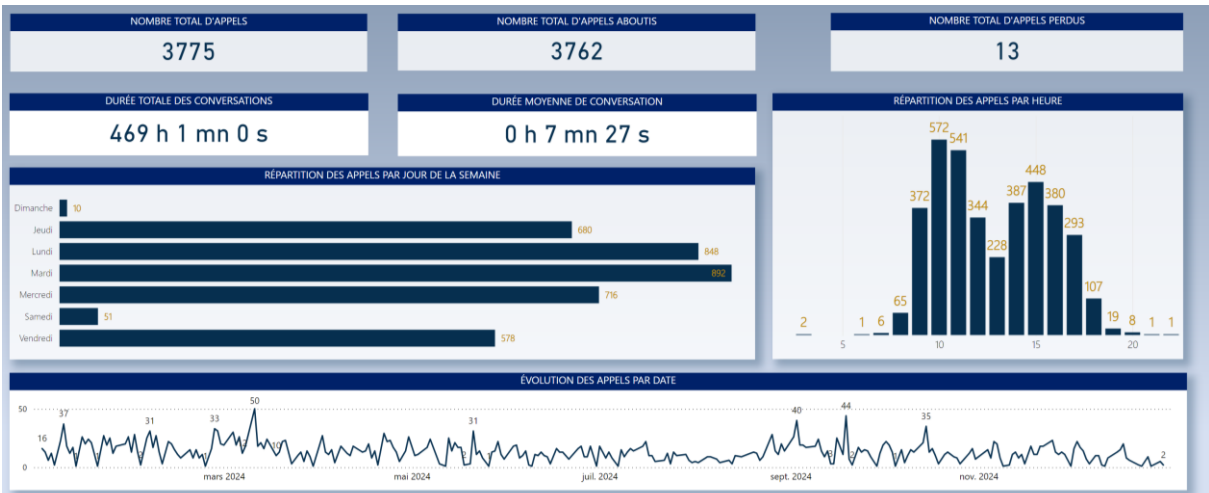
Logiciel	Hébergement	Rôle
ACQUITY	SaaS	Plateforme multi services
ADEQUACY	SaaS	Plateforme RGPD
ADOBE (tous produits)	Local	Conception Graphique
AEOS	Serveur interne	Gestion des accès & sûreté
Affluence	SaaS	Quantifier la fréquentation des médiathèques
AGDE	SaaS	Gestion des bases de données entreprises et immobilier d'entreprise
AgoraPlus	SaaS	Enfance/Famille
AIRCALL	SaaS	Plateforme Cloud Téléphonie
AIRS DELIB	SaaS	Gestion des délibérations
Alcatel - Rainbow	SaaS	Outil de communication unifiée
Altinova - Vélobox	SaaS	Gestion des abonnements aux vélobox
AutoCAD - LT	Local	Logiciel de conception assistée par ordinateur (CAO)
Aven - Vallée Sud Recycle	SaaS	Gestion des encombrants
BUILDRZ	SaaS	Construction de projet immobilier
C3RB - Orphée	SaaS	Portail et SIGB des médiathèques
CIRIL	Serveur interne	Gestion RH et Finances
CLiCkShare	Local	Outil de présentation/diffusion sans fil
Conibi	SaaS	Gestion recyclage cartouche et toner
Cybermin	Local	Outils permettant aux agents de la médiathèque de Malakoff gérer les réservations des PC.
DOCAPOSTE FAST	SaaS	Parapheur électronique
ELISE	SaaS	Gestion électronique de Documents et de Courrier
Google - Gmail	SaaS	Compte mail nécessaire pour accéder aux outils google
Google - Google search console	SaaS	Outils de monitoring des statistiques des résultats google d'une liste de site vallée sud
Hcaptcha	SaaS	Outil de génération de captcha pour les sites web et applications
Hippocampe - Vallée Scope	SaaS	Agenda spectacle du territoire
HOROQUARTZ	SaaS	Gestion du temps
IMUSE	SaaS	Gestion administrative et pédagogique des conservatoires
IPOVIEW	Serveur interne	Gestion des écrans d'affichage Dynamique des Piscines
KBOX	SaaS	Envoi des convocations et documents
LIASWEB	SaaS	Gestion des marchés publics
Elisath	SaaS	Billetterie et contrôle d'accès piscine
Horanet	SaaS	Billetterie et contrôle d'accès piscine
SLH control	SaaS	Billetterie et contrôle d'accès piscine

LOGICLIC	SaaS	Logiciel de gestion (Gérontologie)
MAILJET	SaaS	Plateforme emailing & SMS
MANTY DATA	SaaS	Plateforme d'analyse de données
Matomo	Serveur interne	Outils de monitoring des statistiques des visites d'une liste de sites web vallée sud
OFFICE	Local	Office en ligne
Opéris - Oxalys	SaaS	Gestion dématérialisée l'urbanisme et foncier
Payfip	SaaS	Plateforme de paiement
PLUGNCAST / NAVORI	Serveur interne	Affichage dynamique
RHAPSODIE	SaaS	Gestion administrative et pédagogique des conservatoires
RIM3D	Local	Gestion des Plan
SIG ARCGIS	SaaS	Plateforme de cartographie et d'analyse
SIG BUSINESS GEOGRAPHIC	SaaS	Systèmes d'Information Géographique
Stratis - valleesud.fr	SaaS	Site internet VSGP géré par le service communication
Touriz - Permis de louer	SaaS	Application métier Service foncier pour la gestion des permis de louer
Transdev - Vallée Sud Bus	SaaS	Site web d'information pour les réseaux de bus
VADESECURE	SaaS	Solutions de sécurité de l'email, de l'email dans le cloud et de l'anti-spam. Fournie par OBS
Vectra	SaaS	Plateforme de détection et réponse
Verifone - Paybox	SaaS	Plateforme de paiement
Webex	SaaS	Outil de télémaintenance
BOM NX	Serveur interne	EPN
DECALOG	Serveur interne	EPN
AESIS	Serveur interne	EPN
NEDAP Solution	SaaS	Gestion des platines, automates et portiques antivol des médiathèques
RESSOURCES	SaaS et serveur	Billetterie théâtre

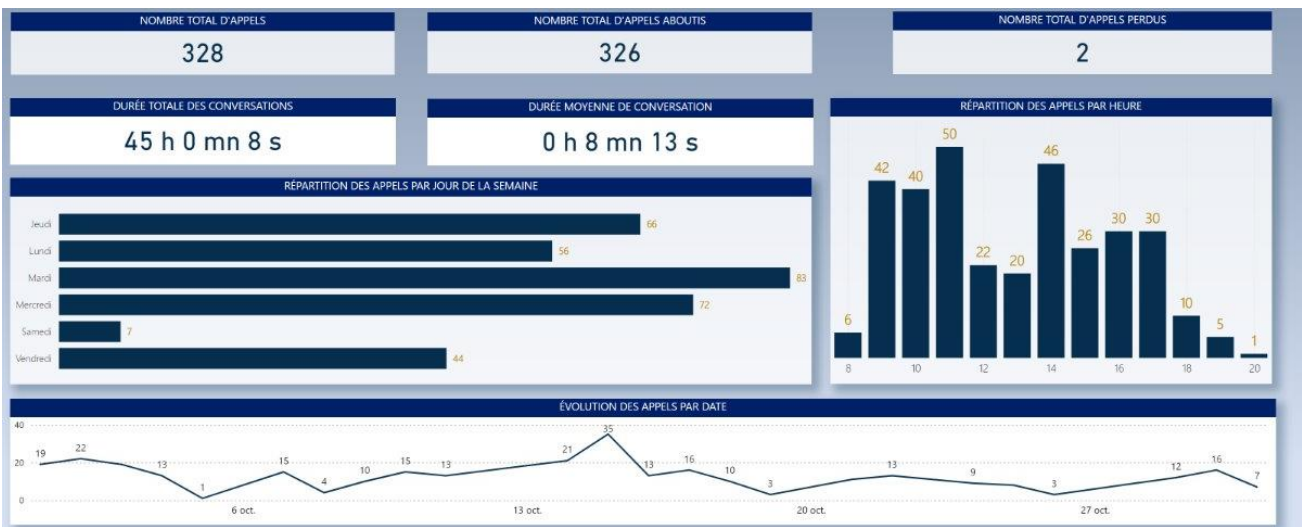
7.3 Annexe 3 : Volumétrie

7.3.1 Statistiques d'appels

Statistiques des appels pour l'année 2024.



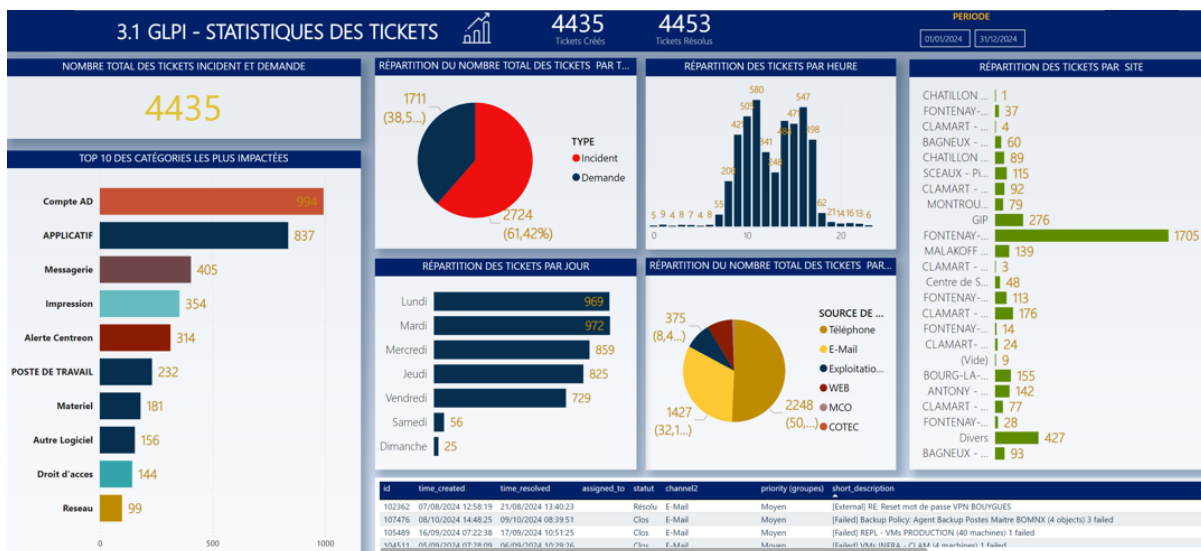
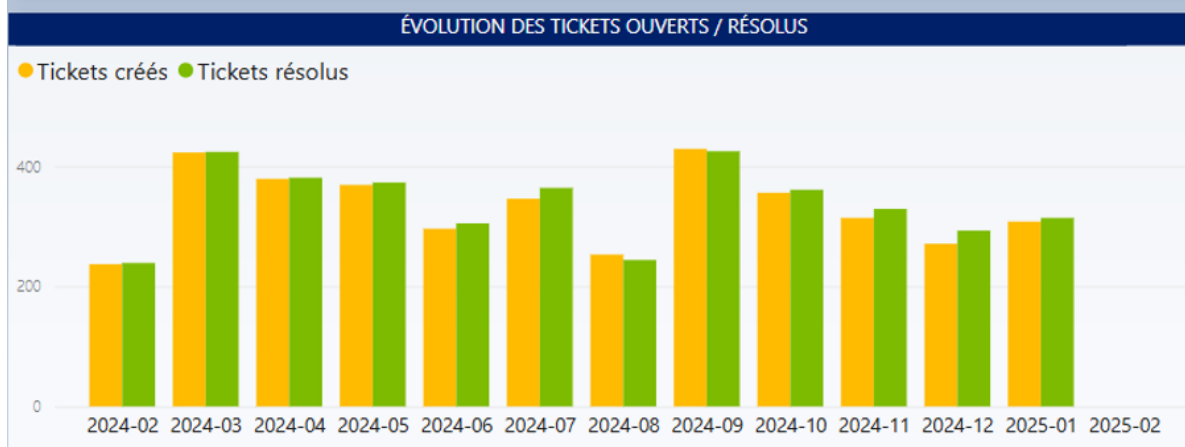
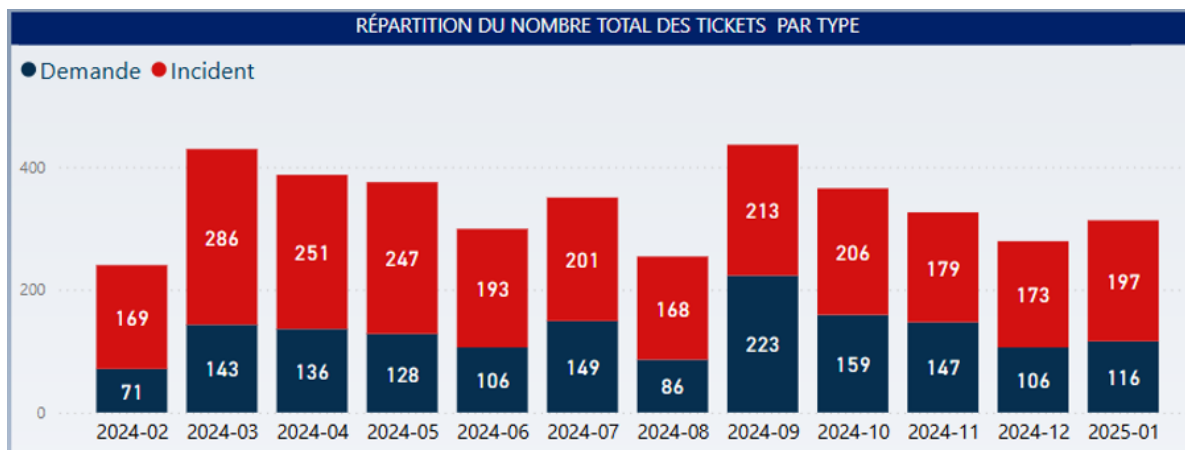
Statistiques des appels pour le mois d'octobre 2024.



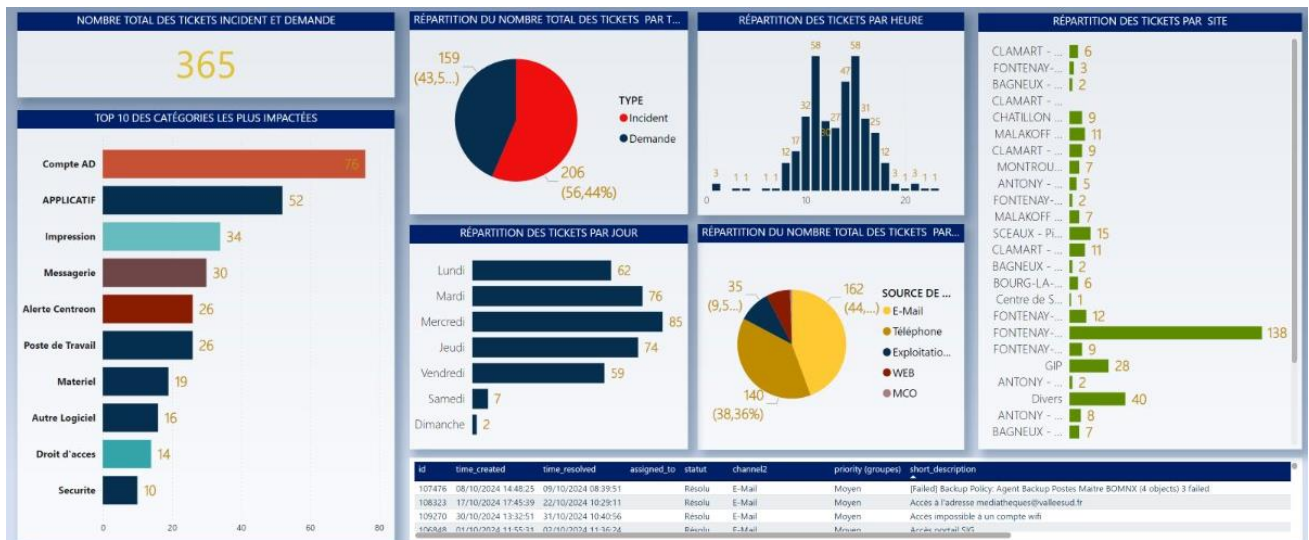
7.3.2 Statistiques des tickets

7.3.2.1 Statistiques globales (Incidents & Demandes)

Pour l'année 2024



Pour le mois d'octobre 2024.



7.3.2.2 Statistiques liées aux incidents

Incidents pour l'année 2024.



Incidents pour le mois d'octobre 2024

3.2 GLPI - STATISTIQUES DES INCIDENTS



206
Tickets Crès

198
Tickets Résolus

PERIODE

01/10/2024 31/10/2024



7.3.2.3 Statistiques li  es aux demandes

Demandes pour l'année 2024.



Demandes pour le mois d'octobre 2024

3.3 GLPI - STATISTIQUES DES DEMANDES



159
Tickets Créés

163
Tickets Résolus

PÉRIODE

01/10/2024 31/10/2024



7.4 Annexe 4 : Niveaux de service attendus

Indicateur	Définition	Description	Cible	Objectif Qualité	Indicateur soumis à pénalité	Niveau de Pénalité appliquée
KPI 1	Taux de décroché guichet unique et de prise en charge de la sollicitation	Pourcentage d'appels reçus par le guichet unique qui sont pris en charge par un agent du Help Desk dans le délai prévu.	- 20 sec	95%	OUI	P1
KPI 2	Délai de prise en charge d'une sollicitation sur le portail ou par mail	Temps nécessaire pour qu'un technicien prenne en charge une demande déposée sur le portail.	- 15 mn	90%	OUI	P1
KPI 3	Délai de prise en charge d'une alerte	Temps écoulé entre la réception d'une alerte critique (monitoring, infrastructure) et le début de sa gestion par l'équipe concernée.	- 5 mn	95%	OUI	P2
KPI 4	Nombre de tickets résolu au premier contact	Nombre ou pourcentage de tickets résolus lors du premier échange entre l'utilisateur et l'agent, sans besoin d'escalade ou d'intervention supplémentaire.	60%	60%	OUI	P1
KPI 5	Temps d'escalade	Temps moyen nécessaire pour escalader un ticket vers un niveau supérieur de support ou vers une autre équipe. Le temps d'escalade est décompté à partir de la création du ticket. Le processus d'escalade doit être entièrement traçable.	- 30 mn	90%	OUI	P1
KPI 6	Délai de traitement ou résolution des incident niv1 sur l'environnement de l'utilisateurs - priorité Majeur ou VIP	Temps écoulé entre l'enregistrement de l'incident et sa résolution.	- 20 mn	95%	OUI	P3
KPI 7	Délai de résolution des incidents sur l'environnement de l'utilisateurs - priorité Haute	Temps écoulé entre l'enregistrement de l'incident et sa résolution.	- 3h	90%	OUI	P2
KPI 8	Délai de résolution des incidents sur l'environnement de l'utilisateurs - priorité Moyenne	Temps écoulé entre l'enregistrement de l'incident et sa résolution.	1 j ouvré	90%	OUI	P1
KPI 9	Délai de résolution des incidents sur l'environnement de l'utilisateurs - priorité Faible	Temps écoulé entre l'enregistrement de l'incident et sa résolution.	3j	90%	OUI	P1

KPI 10	Délai de résolution des incidents sur les briques d'infrastructure - Incident non bloquant	Temps écoulé entre l'enregistrement d'un incident et sa résolution, qu'il soit signalé via une alarme automatique de supervision, par les équipes d'exploitation ou par le guichet unique (VSGP). Incident non bloquant n'affectant pas le fonctionnement global des services, permettant aux utilisateurs de continuer à travailler, ou impactant uniquement un utilisateur.	- 24 h	90%	OUI	P2
KPI 11	Délai de résolution des incidents sur les briques d'infrastructure - Incident bloquant	Temps écoulé entre l'enregistrement d'un incident et sa résolution, qu'il soit signalé via une alarme automatique de supervision, par les équipes d'exploitation ou par le guichet unique (VSGP). Incident bloquant provoquant l'arrêt complet du fonctionnement d'un ou plusieurs services d'infrastructure, rendant plusieurs utilisateurs incapables de travailler.	- 4 h	95%	OUI	P3
KPI 12	Délai de réalisation des demandes - urgence faible	Temps nécessaire pour traiter une demande standard. Le délai débute à partir de la création du ticket.	- 3 j	90%	OUI	P1
KPI 13	Délai de réalisation des demandes - urgence moyenne	Temps nécessaire pour traiter une demande standard. Le délai débute à partir de la création du ticket.	- 1 j	90%	OUI	P1
KPI 14	Délai de réalisation des demandes - urgence haute	Temps nécessaire pour traiter une demande standard. Le délai débute à partir de la création du ticket.	- 0,5 j	90%	OUI	P2
KPI 15	Délai de réalisation des demandes - urgence Immédiate	Temps nécessaire pour traiter une demande standard. Le délai débute à partir de la création du ticket.	- 1 h	95%	OUI	P3
KPI 16	Taux de réouverture d'un ticket	Pourcentage de tickets rouverts après clôture, indiquant une résolution incomplète ou insatisfaisante.	-15%	-15%	NON	/
KPI 17	Niveau de satisfaction utilisateur après chaque sollicitation	Note moyenne attribuée par les utilisateurs après le traitement de leur sollicitation.	70%	70%	NON	/
KPI 18	Enquête de satisfaction	Mesure globale de la satisfaction des utilisateurs via une enquête périodique.	70%	70%	NON	/
KPI 19	Disponibilité des services dans le périmètre de l'infogérant	Mesure du temps pendant lequel les services gérés par l'infogérant sont opérationnels et accessibles aux utilisateurs, par rapport au temps total prévu.	99%	99%	OUI	P3

KPI 20	Respect de la politique de sécurité	Taux de conformité des équipements et logiciels à la politique de sécurité	97%	97%	OUI	P3
KPI 21	Tenue des engagements de planning sur les projets	Respect des délais et des jalons définis pour chaque projet.	80%	80%	OUI	P2
KPI 22	Réactivité commerciale - Demande complexe	Temps pris par l'équipe commerciale pour répondre aux demandes.	7 j ouvrés	90%	OUI	P1
KPI 23	Réactivité commerciale - Demande simple	Temps pris par l'équipe commerciale pour répondre aux demandes.	3 j ouvrés	90%	OUI	P1
KPI 24	Réactivité commerciale - Demande urgente	Temps pris par l'équipe commerciale pour répondre aux demandes.	1 j ouvré	90%	OUI	P2
KPI 24	Fourniture des tableaux de bord conformes et dans les délais	Production et envoi des rapports périodiques dans les délais et selon les spécifications attendues.	3 j ouvrés	90%	OUI	P1