



Nouméa, le 10 juillet 2023

CS n°CC248/AQ/2023

**Destinataires** : *Sociétés de service en informatique*

**Objet** : *Prestation de maintenance opérationnelle du système d'information (infogérance)*

**CAHIER DES CHARGES EN VUE D'UNE  
CONSULTATION OUVERTE  
POUR UNE PRESTATION DE MAINTIEN EN CONDITIONS  
OPERATIONNELLES DU SYSTEME D'INFORMATION  
(INFOGERANCE)  
POUR LES ANNEES 2024 ET 2025**

## Table des matières

1	L'Aquarium des lagons	4
1.1	Présentation générale	4
1.2	Organisation	4
2	Contexte et enjeux	4
2.1	Contexte	4
2.2	Enjeux	4
3	Description de l'existant	5
3.1	Les utilisateurs	5
3.2	Postes de travail	5
3.3	Infrastructure serveur	5
3.4	Réseau	5
3.5	Services critiques	5
3.6	Service Desk	5
3.6.1	Tickets	5
3.6.2	Moyens de sollicitation	6
4	Objet de la demande	6
4.1	Service attendu	6
4.1.1	Service Desk	6
4.1.2	Interventions de proximité	9
4.1.3	Conseil et représentation technique pour le compte de l'aquarium	10
4.1.4	Interventions en mode projet	11
5	Conduite de la prestation	11
5.1	Déroulement de la prestation	11
5.1.1	Phase de prise en charge	11
5.1.2	Phase probatoire	12
5.1.3	Phase opérationnelle	12
5.1.4	Phase de réversibilité	12
6	Gouvernance	12
6.1	Principes de gouvernance	12
6.1.1	Gouvernance opérationnelle	12
6.1.2	Vision prospective	13
6.1.3	Suivi périodique (pilotage mensuel)	13
6.2	Détail des instances de gouvernance	14

6.3	Niveaux de service.....	16
6.3.1	Indicateurs.....	16
6.3.2	Performances attendues .....	16
7	Format de réponse.....	16
7.1	Cadre de réponse .....	16
7.1.1	Informations générales .....	16
7.1.2	Capacité technique.....	17
7.1.3	Gouvernance .....	17
7.1.4	Références.....	17
7.1.5	Tarif.....	17
7.2	Notation.....	18

## **I/ Présentation**

### **1 L'Aquarium des lagons**

#### **1.1 Présentation générale**

L'Aquarium de Nouméa et de la province Sud est un établissement recevant du public qui accueille jusqu'à 100 000 visiteurs par an. C'est un établissement public avec un statut de syndicat mixte constitué de la Ville de Nouméa, la province Sud et la Nouvelle-Calédonie. Il emploie 22 personnes dont les missions sont :

- Présentation au public des écosystèmes marins calédoniens
- Animation et sensibilisation du public
- Participation à la promotion touristique de la destination
- Activités de recherche

#### **1.2 Organisation**

L'Aquarium est situé au 61 Promenade Roger Laroque à Nouméa.

Il est ouvert au public, du premier mai au 31 août, du lundi au vendredi de 13h à 17h et le samedi, dimanche, jours fériés, vacances scolaires et journées pédagogiques de 9h à 17h en continu. Le reste de l'année, les horaires sont étendus jusqu'à 18h.

### **2 Contexte et enjeux**

#### **2.1 Contexte**

Historiquement, le maintien en conditions opérationnelles du système d'information de l'aquarium était réalisé par un prestataire seul, réalisant l'ensemble des tâches nécessaires au bon fonctionnement des équipements. Depuis 2021, l'Aquarium a basculé dans un modèle industrialisé en faisant appel à un prestataire disposant d'un centre de service prenant en charges les sollicitations et déclenchant les interventions en fonction des problématiques. Ce prestataire a aussi été moteur dans la modernisation des équipements informatiques de l'établissement.

#### **2.2 Enjeux**

Afin de continuer dans cette démarche de modernisation de son système d'information et de communication, l'Aquarium recherche un prestataire pouvant réaliser les services suivants pour son SI :

- Le support informatique auprès de ses agents ;
- Supervision de ses ressources systèmes et réseaux ;
- La résolution des incidents sur ses serveurs, équipements réseaux et postes de travail ;
- La réalisation des interventions de proximité sur son parc.

Le prestataire informatique devra aussi être le relai privilégié des professionnels de l'informatique et des nouvelles technologies (fournisseur, développeur, etc) travaillant avec l'Aquarium. Garant des intérêts de l'établissement en matière de sécurité informatique et des données, il devra conserver une nécessaire indépendance vis-à-vis des autres professionnels du secteur et en particulier envers les fournisseurs de matériel.

L'ensemble des services attendus sont décrits dans la consultation.

## 3 Description de l'existant

### 3.1 Les utilisateurs

L'Aquarium regroupe 25 utilisateurs tous sur le même site.

### 3.2 Postes de travail

Le parc informatique de l'Aquarium est composé de 25 postes de travail. Ce parc étant hérité des 3 entités ayant formé l'établissement, il est hétérogène.

19 postes de travail sont attribués aux agents. Le reste des postes est mutualisé pour différentes activités de l'aquarium :

- 1 poste pour l'accueil ;
- 1 poste pour la boutique de l'aquarium ;
- 2 postes pour l'animation ;
- 2 postes techniques (un en salle serveur et un en salle régie vidéo).

En termes de matériel, le parc est hétérogène. Néanmoins, l'ensemble des postes est sur Windows 10. Il n'existe à ce jour pas de gestion uniforme du parc.

### 3.3 Infrastructure serveur

Les serveurs de l'Aquarium sont tous hébergés au sein de l'établissement.

Il existe actuellement :

- 1 serveur de fichiers, AD, DNS et DHCP, qui héberge une VM ;
- 1 serveur de backup ;
- 1 serveur de comptabilité.

### 3.4 Réseau

L'Aquarium dispose d'une infrastructure Forti. Les équipements déployés sont :

- 1 pare feu (Forti) ;
- 10 Bornes Wifi (Forti) ;
- Switchs (Forti).

### 3.5 Services critiques

Sont considérés comme critiques, les éléments techniques ayant lien aux interactions avec le public soit :

- Le poste de travail de l'accueil de l'aquarium ;
- Le poste de travail de la boutique de l'aquarium ;
- L'accès internet de l'aquarium ;
- L'ensemble des éléments techniques permettant le fonctionnement de ces services doivent être dépannés en urgence en cas d'incident durant les horaires d'ouverture au public de l'aquarium (cf. gestion des priorités).

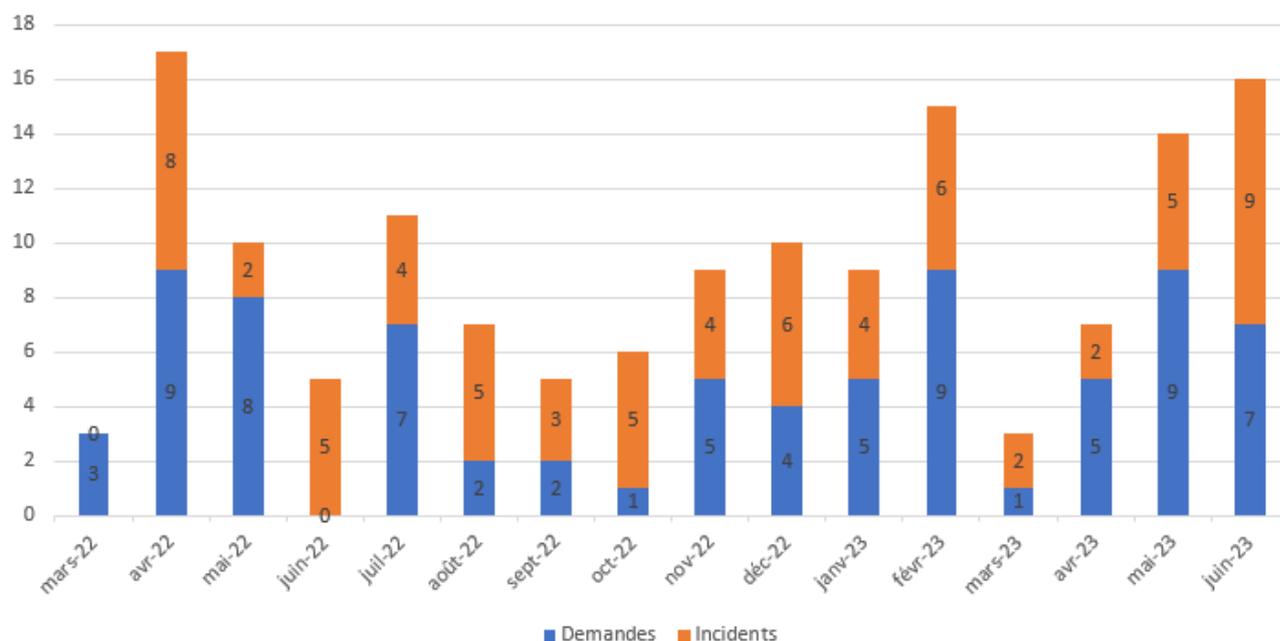
### 3.6 Service Desk

#### 3.6.1 Tickets

Sur la période 03/2022-06/2023, il a été recensé 147 tickets, dont :

- 70 incidents ;
- 77 demandes.

## Évolution backlog



### 3.6.2 Moyens de sollicitation

Il existe aujourd'hui 2 moyens de sollicitation du support :

- Téléphone ;
- Mail.

## II/ Prestation demandée

### 4 Objet de la demande

#### 4.1 Service attendu

##### 4.1.1 Service Desk

Ce module couvre la réponse à l'ensemble des interactions des utilisateurs du SI de l'Aquarium.

Le Titulaire assure la gestion globale des dossiers, incidents et demandes (au sens ITIL), qui peuvent lui être adressés.

Les événements pris en charge et traités par le « Service Desk » peuvent être de natures différentes : technique, informative ou applicative dans le cadre du support technique de niveau 1 et 2.

Dès leur création, les dossiers sont qualifiés et classifiés par le Titulaire, par niveau de gravité en fonction de l'urgence et de l'impact.

Le Titulaire s'engage à respecter les délais de résolution associés.

##### 4.1.1.1 Plage de service

Le support devra être joignable du lundi au vendredi, de 7h à 17h du 1er mai au 31 août et de 7h à 18h du 1er septembre au 30 avril.

#### 4.1.1.2 Moyens de sollicitation

Le support devra être joignable par l'ensemble des agents de l'Aquarium par téléphone et mail.

De plus, les responsables du contrat (2 personnes) auront accès directement à l'outil ITSM pour y créer des tickets.

#### 4.1.1.3 Périmètre de service du service desk

##### Point de contact unique

Ci-dessous la description à minima des services attendus pour le point de contact unique :

- Réception des sollicitations ;
- Accueil et qualification ;
- Identification des utilisateurs ;
- Identification des matériels ou logiciels en cause ;
- Création des tickets ;
- Qualification de la nature du ticket (incident, demande de service, demande d'information ...) ;
- Qualification et traitement fonctionnel de la demande de service ;
- Renseignement des dossiers (priorité, domaine technique ...) ;
- Description du dossier conformément aux procédures ;
- Détection des incidents majeurs, généralisés, récurrents et mise en œuvre des actions correctrices ;
- Routage et suivi des dossiers.

##### Tour de contrôle

Ci-dessous la description à minima des services attendus pour la tour de contrôle :

- Escalade prioritaire et hiérarchique en cas d'incident grave ;
- Coordination des groupes supports internes et externes ;
- Suivi des dossiers en cours ;
- Gestion des délais et des alertes ;
- Information des utilisateurs sur l'avancement des dossiers, notamment en cas de retard sur appel de l'utilisateur ;
- Communication via les outils à disposition (messagerie, téléphone ...) ;
- Information en temps réel des utilisateurs sur les incidents sensibles ;
- Point d'avancement en cas de gestion de crise ;
- Vérification de la qualité de renseignement des dossiers ;
- Contrôle et clôture Technique & Administrative.

##### Gestion des incidents

Ci-dessous la description à minima des services attendus pour la gestion des incidents :

- Analyse et diagnostic des incidents ;
- Priorisation et ordonnancement, avec arbitrage le cas échéant ;
- Résolution d'incidents ;
- Escalade vers les équipes de support de niveau supérieur des incidents non résolus ;

- Notification des éléments modifiés pour la mise à jour des référentiels de la gestion de parc dans le cadre des incidents et des demandes ;
- Prise de rendez-vous en cas d'intervention sur site, notamment si la présence de l'utilisateur est obligatoire (si échec de la PMAD) ;
- Clôture technique des dossiers traités.

## Gestion des demandes

Ci-dessous la description à minima des services attendus pour a gestion des demandes :

- Récolte de l'ensemble des informations nécessaires au traitement des demandes ;
- Réalisation des demandes dans son périmètre ;
- Suivi des dossiers à valider et gestion des relances ;
- Information des utilisateurs sur l'état d'avancement des demandes et les éventuels refus.

## Gestion des problèmes

Ci-dessous la description à minima des services attendus pour a gestion des problèmes :

- Identification, analyse et présentation des problèmes ;
- Proposition de solutions.

## Gestion des accès

Ci-dessous la description à minima des services attendus pour a gestion des accès :

- Création, modification des habilitations ;
- Suivi des demandes d'Habilitations ;
- Reset de mot de passe sur les environnements bureautiques et applicatifs.

## Gestion des priorités

Les priorités seront fixées par le point de contact unique, à la réception d'une sollicitation. Elles seront fixées de manière objective en suivant la matrice ci-dessous :

		Utilisateurs et services impactés		
		Elevé : Services critiques	Moyen : 5-20 utilisateurs	Bas : 1-5 utilisateurs
Impact	Elevé : Service Indisponible	P1	P2	P2
	Moyen : Service Partiellement disponible	P2	P2	P3
	Bas : Dysfonctionnement mais contournement possible	P2	P3	P3

Les services critiques sont décrits au 3.5 de la présente consultation.

Cette matrice sera revue lors des comités, pour l'affiner et y ajouter des cas rencontrés, hors du cadre standard.

#### 4.1.1.4 **Gestion de la connaissance**

Ci-dessous la description à minima des services attendus pour la gestion de la connaissance :

- Capitalisation et à enrichissement de la base de connaissance ;
- Maintien à jour des consignes et procédures applicables.

Le titulaire sera responsable de la montée en compétence de ses équipes de niveau 1.

Il n'est pas prévu que la base de connaissance soit accessible aux agents de l'Aquarium au démarrage du contrat. Néanmoins, cela pourra faire partie du plan de progrès de la prestation.

#### 4.1.1.5 **Ticketing**

Le Titulaire devra fournir son propre outil de ticketing. Celui-ci sera mis en place durant la période de transition. Il devra prendre en compte les spécificités de l'Aquarium. Les soumissionnaires préciseront quel outil ils comptent utiliser.

Un accès à cet outil sera fourni au responsable de l'Aquarium pour le suivi des tickets.

#### 4.1.1.6 **Niveaux de service**

Les niveaux de service attendus pour cette activité sont :

Activité	Niveau de service
Délai de prise en compte d'un incident P1	15 min
Délai de résolution d'un incident P1	2h
Délai de prise en compte d'un incident P2	15 min
Délai de résolution d'un incident P2	10h
Délai de prise en compte d'un incident P3	1h
Délai de résolution d'un incident P3	20h

Les niveaux de service seront calculés mensuellement, sur la plage d'ouverture du support. Ils seront présentés lors des COPIL.

### 4.1.2 **Interventions de proximité**

#### 4.1.2.1 **Périmètre de service**

#### Gestion des incidents

Le périmètre de responsabilité en termes d'activités :

- Gestion des incidents ;
- Réalisation de complément de diagnostic *in situ* ;
- Résolution des pannes bloquantes ;
- Résolution des pannes non bloquantes ;
- Réinstallation ;

- Reconfiguration et/ou restauration du paramétrage ;
- Assistance à l'utilisation de la configuration ;
- Résolution des dysfonctionnements de la configuration (hardware, paramétrage, réinstallation, logiciels).

## Gestion des IMAC (Installation, Ajout, Mouvement, Changement) sur les postes fournis par le Titulaire

Le périmètre de responsabilité en termes d'activités :

- Installation et configuration de matériels informatiques (postes de travail, écrans),
- Remplacement (renouvellement) et configuration de matériels informatiques (postes de travail, écrans),
- Paramétrage de compte (descente de profils, vérification des applications, mappages périphériques réseaux),
- Mise à jour de configuration matérielle,
- Installation, configuration et/ou mise à jour,
- Re-masterisation de postes de travail avec ou sans récupération de données
- Déménagements individuels de matériels,
- Communication des changements de configuration.

### 4.1.2.2 Modalités d'intervention

Les modalités de déclenchement des interventions devront être détaillées par le soumissionnaire dans sa proposition.

### 4.1.2.3 Gestion de parc

L'infogérant sera responsable du maintien à jour du référentiel du parc informatique de l'Aquarium.

Les tâches à réaliser pour la supervision sont :

- Revue du matériel des utilisateurs lors de sollicitations et mise à jour de la base si besoin ;
- Réalisation d'un inventaire annuel de l'ensemble du parc.

### 4.1.3 Conseil et représentation technique pour le compte de l'aquarium

L'aquarium ne disposant pas de compétences informatiques, le prestataire devra assister les responsables de l'aquarium dans leurs interactions avec d'autres partenaires techniques (OPT, éditeurs, fournisseurs tiers...)

#### 4.1.3.1 Périmètre de service

Les services attendus dans le cadre de ce module sont :

- Assister aux réunions techniques avec les responsables de l'aquarium
- Défendre les intérêts de l'Aquarium vis-à-vis des intervenants tiers
- Être force de conseil et de proposition sur les choix techniques et les orientations à prendre sur les évolutions du SI de l'Aquarium

#### 4.1.4 Interventions en mode projet

Les services attendus dans le cadre de ce module consistent en la réalisation de projets types correspondant à des activités similaires à celles du service desk ou des interventions de proximité.

Le but de ce module est de fournir un cadre préalablement négocié pour des prestations et des opérations d'exploitation identifiées qui au regard d'un calendrier contraint ne rentrent pas dans le cadre des opérations récurrentes

##### 4.1.4.1 Périmètre de service

Les services attendus dans le cadre de ce module peuvent être de deux natures :

- Soit des activités identiques à celles déjà décrites, mais requérant une prestation complémentaire du fait de contraintes induites par une volumétrie et/ou une expertise technologique nécessaire et/ou un délai de réalisations exceptionnelles (déménagement d'une entité, déploiement massif de nouveaux logiciels, ...),
- Soit des activités connexes qui ne peuvent être prévues et qui nécessiteront des compétences similaires.

## 5 Conduite de la prestation

### 5.1 Déroulement de la prestation

Le contrat sera conclu pour une période de 1 an renouvelable une fois :

- Année 1 : 2 mois de prise en charge + 3 mois de phase probatoire + 7 mois de run ;
- Année 2 : 12 mois de run.

La prestation est constituée de quatre phases.

#### 5.1.1 Phase de prise en charge

- Début : Réunion de lancement avec les responsables commerciaux, techniques et qualité du Titulaire ;
- Caractéristique : période pendant laquelle le service n'est pas effectif ;
- Activité principale : mise en place de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires à la réalisation de la Prestation ;
- Durant cette phase, l'infogérant mettra en place :
  - L'outil de ticketing de la prestation ;
- Fin : validation par l'Aquarium de la disponibilité et de l'adéquation de l'ensemble des moyens fournis par le Titulaire. Validation par l'Aquarium des nouvelles versions des documents du système qualité, fournies par le Fournisseur, décrivant le nouveau service ou l'évolution de service.

### **5.1.2 Phase probatoire**

- Début : démarrage effectif du service et de la mesure des indicateurs de satisfaction ;
- Caractéristique : période pendant laquelle le service est effectif, et les engagements de niveaux de service contractuels, mais les pénalités ne sont pas applicables, elles sont simulées ;
- Activité principale : validation opérationnelle des moyens mis en place, et des indicateurs et seuils de mesure des engagements de service ; adaptations mineures le cas échéant après accord mutuel des deux parties ;
- Fin : validation par l'Aquarium du caractère opérationnel du service et de l'adéquation des engagements de niveaux de service.

### **5.1.3 Phase opérationnelle**

- Début : validation par l'Aquarium du caractère opérationnel du service et de l'adéquation des engagements de niveaux de service ;
- Caractéristique : période pendant laquelle le service est effectif, les engagements de niveaux de service contractuels, et les pénalités sont applicables ;
- Activité principale : réalisation du plan d'exécution de service en vigueur ;
- Fin : validation par l'Aquarium d'une évolution du service ou échéance du contrat d'infogérance.

### **5.1.4 Phase de réversibilité**

- Début : quelques mois (3 minimum) avant l'échéance du contrat (sauf en cas de réversibilité anticipée) ;
- Nature : période de service effectif pendant laquelle les engagements de service sont contractuels avec transfert progressif de responsabilité du Titulaire vers le nouveau Titulaire ou vers l'Aquarium;
- Activité principale : fourniture de la totalité de la documentation et transfert de compétences vers le nouveau Fournisseur ou vers le Client ;
- Fin : terme du contrat d'infogérance.

Les phases de prise en charge et de réversibilité sont traitées à prix global unitaire.

Le planning détaillé des différentes phases devra être ajusté à la signature du contrat et pourra continuer d'évoluer au cours de la prestation sous réserve de validation formelle des deux parties.

## **6 Gouvernance**

### **6.1 Principes de gouvernance**

#### **6.1.1 Gouvernance opérationnelle**

La gouvernance opérationnelle doit permettre à l'Aquarium et au Titulaire :

- De suivre la Prestation, en termes d'activité et de qualité des services ;
- De contrôler la bonne exécution des Prestations et le respect des engagements de délais, techniques et de sécurité réciproque ;
- De détecter et gérer les risques techniques, d'identifier et piloter les actions correctives et d'amélioration continue du service, d'anticiper sur l'activité à venir en termes de capacité à produire les services.

## **6.1.2 Vision prospective**

### **6.1.2.1 Bilan annuel des opérations et des services**

Chaque année, à la date anniversaire de la signature du Contrat, le Titulaire établit un bilan des services sur les aspects opérationnels. Le bilan annuel fournit, globalement et par ligne de service, une vision des Prestations sur l'exercice écoulé qui inclut :

- Événements majeurs pouvant être anticipés de manière certaine ou sous forme d'éventualité, affectant les conditions de fourniture des services ou le périmètre d'exécution de la Prestation (lancement de projet, arrêt d'une application, ...) ;
- Vision synthétique de l'activité, mettant en évidence les tendances et leur impact potentiel sur les conditions d'exécution du Contrat ;
- Vision synthétique de la qualité de service, mettant en évidence les tendances et les zones pouvant faire l'objet d'un plan d'amélioration.

Le bilan annuel est revu et validé en Comité de Pilotage, puis présenté au Comité Stratégique.

### **6.1.2.2 Plan annuel d'amélioration des services**

Sur la base du bilan annuel et compte tenu des plans d'amélioration déjà proposés en Comité de Pilotage mensuel, le TITULAIRE identifie des opportunités d'amélioration et en propose la mise en œuvre sur l'année à venir, sous forme d'un plan d'amélioration annuel.

Ce plan porte sur les aspects suivants :

- Amélioration des processus et de la continuité du service ;
- Amélioration du niveau de service (sans modification des niveaux contractuels) ;
- Mise en œuvre de gains de productivité (au moins pour la part relevant de dispositifs opérationnels).

Le plan annuel d'amélioration est revu et validé en Comité de Pilotage, puis présenté au Comité Stratégique.

## **6.1.3 Suivi périodique (pilotage mensuel)**

### **6.1.3.1 Suivi de l'activité et des indicateurs de niveaux de services**

Le Titulaire établit, chaque mois, un document de reporting sur les prestations du mois écoulé. Le reporting mensuel :

- Détaille la nature et les volumes d'activité réalisés (tableau de bord de reporting de l'activité) ;

- Détaille les niveaux de service atteints (tableau de bord de reporting de la qualité de service) ;
- Présente un résumé et une analyse de l'activité de la période (rapport de synthèse) ;
- Pour chaque indicateur d'activité ou de qualité retenu, le reporting contient les valeurs de l'indicateur sur le mois écoulé.

### 6.1.3.2 Plans d'actions correctives et préventives

Sur la base des dysfonctionnements relevés, y compris le non-respect des niveaux de services ou exigences sécurité, et des tendances observées, le TITULAIRE fournit mensuellement, en même temps que les tableaux de bord et le rapport de synthèse, une analyse des dysfonctionnements et des risques, ainsi que des propositions de plans d'actions correctives et préventives associées. Ces plans portent en particulier sur :

- Le maintien du niveau de service ou le retour au niveau cible ;
- L'adaptation des processus pour tenir le niveau de service ;
- La mise en conformité et/ou les actions correctives pour garantir le respect des exigences de la sécurité suivant des délais objectifs conformes aux exigences de la sécurité ;
- La modification ponctuelle des horaires de service pour faire face à une situation de crise.

Les propositions d'actions correctives sont présentées et discutées en Comité de Pilotage (ou en Comité de Crise si une telle situation se présente). Le TITULAIRE assure le pilotage et la mise en œuvre des actions correctives retenues et rapporte leur avancement, également en Comité de Pilotage.

## 6.2 Détail des instances de gouvernance

Comité Stratégique	
Missions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter tout différend pouvant apparaître dans le cadre du Comité de Pilotage ;</li> <li>• Échanger des informations sur les stratégies à venir pouvant avoir des incidences sur la vie du contrat ;</li> <li>• Faire le bilan semestriel de la prestation et acter du bilan de fonctionnement du contrat</li> <li>• Lancer les études d'orientation, définir et valider les choix stratégiques et traiter des évolutions majeures du contrat ;</li> <li>• Prendre en compte les exigences et objectifs de l'Aquarium concernant les entités métiers afin de les traduire dans le contrat et l'exécution des prestations.</li> <li>• Revoir annuellement les objectifs métiers</li> </ul>
Périodicité & composition	Un comité par semestre.
Préparation	<p>La préparation du Comité Stratégique est assurée par le TITULAIRE avec l'objectif est de préparer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'analyse du bilan semestriel des prestations ;</li> <li>• La présentation par chaque partie des évolutions stratégiques à venir ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La formalisation du support de présentation de la réunion.</li> </ul> <p>L'ordre du jour est transmis 10 jours ouvrés avant la tenue du Comité par le TITULAIRE (ainsi que les supports d'aide à la décision associés).</p>
Animation	Le comité est animé par le TITULAIRE.
Rédaction et diffusion du compte-rendu	Le compte rendu est rédigé par le TITULAIRE et envoyé à l'ensemble des destinataires dans les 5 jours qui suivent le comité.
Validation du compte-rendu	Les retours pour remarques sur le compte rendu doivent se faire dans un délai de 10 jour ouvré par rapport à la date de réception de celui-ci. En l'absence de validation ou de remarques de l' Aquarium des Lagons sous un mois après relance écrite par le TITULAIRE, le TITULAIRE convoquera une réunion de validation du compte rendu.

Comité de Pilotage	
Détail des tâches	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre le respect des engagements des deux parties et prendre les décisions courantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler la qualité de service et suivre l'évolution des risques</li> <li>• Identifier et lancer les actions correctives et préventives pour améliorer la qualité de la prestation et prévenir les risques ;</li> <li>• Coordonner le déroulement des prestations, gérer les priorités et le planning global ;</li> <li>• Assurer la gestion financière du contrat et s'assurer du respect des engagements budgétaires ;</li> <li>• Contrôler la conformité des prestations aux exigences de la sécurité définies ;</li> </ul> </li> <li>• Actualiser, dans le cadre prévu par le contrat, les objectifs de qualité et des niveaux de service ;</li> <li>• Veiller à l'amélioration continue du service et à l'atteinte des gains de productivité ;</li> <li>• Actualiser les objectifs de la sécurité ;</li> <li>• Identifier et analyser les besoins d'évolutions des prestations, notamment sur la base des orientations du Comité Stratégique, en suivre la mise en œuvre ;</li> <li>• Alerter les membres du Comité Stratégique de tout différend ne pouvant être résolu en Comité de Pilotage.</li> </ul>
Périodicité & composition	Un comité par trimestre.
Préparation	L'ordre du jour est construit par le TITULAIRE et est transmis 5 jours ouvrés avant la tenue du Comité (ainsi que les supports associés).
Animation	Le comité est animé par le TITULAIRE.
Rédaction et diffusion du compte-rendu	Le compte rendu est rédigé par le TITULAIRE et envoyé à l'ensemble des destinataires dans les 5 jours ouvrés qui suivent le comité.
Validation du compte-rendu	Les retours pour remarques sur le compte rendu doivent se faire dans un délai de 5 jour ouvré par rapport à la date de réception de celui-ci. Le compte-rendu sera soumis à validation du comité suivant qui validera ou mentionnera des réserves en séance qui seront reprises au compte rendu.

## 6.3 Niveaux de service

### 6.3.1 Indicateurs

Le niveau de performance attendu dans l'exécution du service est contrôlé au travers de mesures et d'indicateurs traduisant l'atteinte ou non des objectifs fixés.

Ces niveaux objectifs sont revus et adaptés si nécessaire à l'issue de la période probatoire.

Les indicateurs et leurs niveaux sont revus et adaptés annuellement. Si des circonstances exceptionnelles l'imposent, une revue des indicateurs peut être organisée sans attendre l'échéance annuelle de la prestation.

Les indicateurs sont consolidés mensuellement et présentés par le Titulaire en Comité de Pilotage.

### 6.3.2 Performances attendues

Les niveaux de service attendus par l'Aquarium Des Lagons sont les suivants :

Thème	Activité	Niveau de Service	Plage de service	Périodicité
Service Desk	Délai de prise en compte d'un incident P1	97% < 15 min	7h-17h Lun - Ven	Mensuelle
	Délai de résolution d'un incident P1	97% < 4h	7h-17h Lun - Ven	Mensuelle
	Délai de prise en compte d'un incident P2	97% < 30 min	7h-17h Lun - Ven	Mensuelle
	Délai de résolution d'un incident P2	97% < 10h	7h-17h Lun - Ven	Mensuelle
	Délai de prise en compte d'un incident P3	97% < 1h	7h-17h Lun - Ven	Mensuelle
	Délai de résolution d'un incident P3	97% < 20h	7h-17h Lun - Ven	Mensuelle
Gestion de parc	Réalisation d'un inventaire de l'ensemble du parc	1/an	N/A	Annuelle

## III/ Présentation de l'offre

Votre proposition comprendra :

- Un devis TTC conformément au 7.1.5 du présent chapitre ;
- Une présentation détaillée de l'offre permettant de vérifier son adéquation avec la demande (moyens utilisés, ressources (nb de personnes mises à disposition, qualifications, capacité de remplacement en cas d'absence, ...), références, etc. (conformément au 7.1 et suivant du présent chapitre) ;
- RIDET, RIB et tout document permettant de les apprécier ;
- Le présent avis de consultation signé et daté.

## 7 Format de réponse

### 7.1 Cadre de réponse

#### 7.1.1 Informations générales

Le soumissionnaire détaillera les éléments suivants :

- Raison sociale
- Adresse complète du siège social

- Principaux contacts (noms, prénoms, et coordonnées complètes des contacts utiles)
- Stratégie du soumissionnaire dans le domaine de l'infogérance du poste de travail avec une vision française, européenne.
- Activités principales/secondaires
- Effectifs globaux sur l'ensemble du périmètre concerné (à détailler par type d'intervenants)
  - Certificats de qualification par des organismes indépendants (ISO9001, ISO20000...) : le soumissionnaire joindra le certificat ou à défaut prouvera sa capacité par tout moyen de preuve équivalent à la qualification demandée.
  - Le soumissionnaire exposera tout élément complémentaire qu'il souhaitera mettre en avant et indiquera ses savoir-faire différenciants sur le périmètre

### **7.1.2 Capacité technique**

Pour chacun des sujets présentés au paragraphe 4 Objet de la demande, le soumissionnaire détaillera ses capacités techniques, humaines et méthodologiques à répondre au besoin de l'Aquarium Des Lagons.

Il précisera son accord avec les niveaux de service et le cas échéant, ses propositions alternatives aux niveaux proposés.

Il détaillera le planning et les moyens alloués à la phase de prise en charge.

### **7.1.3 Gouvernance**

Le soumissionnaire détaillera les instances de gouvernance qu'il propose à l'Aquarium Des Lagons (objet, récurrence, participants, reporting...).

Il fournira des exemples de support de comités et de tableaux de bord.

Le soumissionnaire exposera tout élément complémentaire qu'il souhaitera mettre en avant et indiquera ses savoir-faire différenciants sur le périmètre.

### **7.1.4 Références**

Le soumissionnaire présentera au maximum 5 références client d'un contexte économique, volumétrique et de prestations équivalentes à ceux de l'Aquarium des Lagons.

Il détaillera les éléments suivants :

- Client ;
- Date d'exécution (date de début et durée) ;
- Contexte client ;
- Description technique des prestations avec indication du nombre d'utilisateurs ;
- Montant global ;
- Faits marquants en termes de qualité de service et d'amélioration continue ;
- Contacts (nom, fonction, coordonnées).

### **7.1.5 Tarif**

Le soumissionnaire présentera les éléments suivants :

- Un montant forfaitaire pour la phase de prise en charge
- Un montant mensuel et annualisé pour les prestations de service desk, d'interventions de proximité et conseil et représentation de l'aquarium

- Un bordereau de prix pour les interventions en mode projet

#### **IV/ Critères d'analyse des offres**

Les offres présentées seront analysées sur la base des critères suivants :

#### **7.2 Notation**

Les critères de notation des offres seront :

- Prix (50%)
- Capacités techniques (40%)
- Références (10%)

#### **V/ Echéance du rendu des offres :**

Votre devis et tous les documents nécessaires à l'analyse de votre offre doivent être transmis **au plus tard le vendredi 04 août à 15h00**, délai de rigueur par mail à l'adresse suivante :

[secretaire@aquarium.nc](mailto:secretaire@aquarium.nc)

Cette même adresse est utilisable pour toute question.

La personne référente pour cette commande est M. Eric BACKES, directeur.

Toute offre jugée incomplète sera écartée.

Les offres présentées sont valables 120 jours à compter de la date d'échéance de la consultation et ne seront pas rémunérées. L'Aquarium se réserve le droit de ne pas donner suite à cette consultation.

Les fournisseurs et prestataires intéressés sont informés qu'en sa qualité d'établissement public, l'aquarium est tenu de régler ses fournisseurs ou prestataires après le « service fait ».

**Le directeur**

**Eric BACKES**

**A Nouméa le,**

**Le soumissionnaire**