

6 FICHE SUPPORT (« Classe » E)

6.1 Description de la classe "Support"

6.1.1 Définition

Le support couvre l'ensemble des travaux contribuant à permettre aux utilisateurs d'assurer leurs missions en recourant au système d'information.

Le support répond aux questions aussi bien d'utilisation (expliquer l'utilisation d'une fonction de l'application) que fonctionnelles (expliquer l'application d'une règle, d'un contexte). Il peut disposer d'outils de télédiagnostic, voire de téléaction (ex. prise de main à distance).

La maîtrise d'œuvre est chargée de répondre aux questions techniques (par exemple, lorsque l'application bloque ou ne donne pas les résultats attendus).

6.1.2 Description des tâches

Les tâches sont présentées dans un tableau récapitulatif ci-après. Celles qui ne peuvent pas faire l'objet d'une assistance à la maîtrise d'ouvrage sont grisées.

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d'Œuvre) <small>14</small>
Tâches transverses aux travaux de la « class »e Support <ul style="list-style-type: none">▪ Organisation du support à l'aide des méthodes et des outils appropriés : modalités et outils d'enregistrement, de traitement et de suivi des appels et courriels, des diagnostics apportés, des solutions mise en oeuvre, des restitutions aux utilisateurs,...▪ Application du processus d'escalade : recours à la ligne hiérarchique en cas de défaut persistant▪ Préparation du suivi et animation des réunions	<ul style="list-style-type: none">▪ Mode opératoire du support (dont le processus d'escalade) et des outils associés dont la trame de questionnement et les différentes fiches événement / incident / résolution incident etc...▪ Tableaux de service : nombres d'appels, pourcentage des appels par type, délais d'une prise d'appel téléphonique, délais de traitement, etc...▪ Compte-rendu des réunions	
<ul style="list-style-type: none">▪ Tâches en rappel de la « classe » A :<ul style="list-style-type: none">○ Rôle décisionnel : choix, recette des travaux, périmètre métier de la maîtrise d'ouvrage, organisation des services○ Conduite des procédures de consultation (rappel « classe » A) et choix d'un titulaire		

¹⁴ A préciser dans le marché pour chaque prestation

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d' Œuvre) 14
<p>Accueil téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Décroché ▪ Présentation ▪ Attribution d'un numéro d'enregistrement ▪ Raccroché ▪ Mise en place de messages d'information 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registre (sur tableur / base informatisée) des appels renseigné avec dates et heures du décroché et du raccroché 	
<p>Accueil télématique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouverture des courriels ▪ Attribution d'un numéro d'enregistrement ▪ Réponse aux courriels ▪ Mise en place de messages d'information 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registre (sur tableur / base informatisée) des courriels renseigné avec dates et heures des arrivées, ouvertures et réponses 	
<p>Qualification, tri, distribution des appels / courriels</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recueil des éléments à l'aide de la trame de questionnement (cas des appels) ▪ Vérification des éléments fournis par l'utilisateur (cas des courriels) ▪ Résolution immédiate des cas simples (dit de 1^{er} niveau) et/ou information de l'utilisateur (cas des relances ou réclamations d'utilisateurs) ▪ Elaboration d'une fiche événement (ou incident) ▪ Tri et orientation des appels et courriels en fonction de leur nature avec transmission : <ul style="list-style-type: none"> ○ à la maîtrise d'œuvre pour des questions techniques, ○ à des référents métiers ou des formateurs pour les questions d'utilisation ou pour une évolution de l'application, ○ à l'administrateur des tables de référence pour l'ajout d'une valeur, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche événement remplie à partir des éléments recueillis à l'aide de la trame de questionnement ▪ Registre des appels actualisé : <ul style="list-style-type: none"> ○ la nature de l'événement (aide à l'utilisation du logiciel, demande d'évolution, incident logiciel, incident matériel ou d'exploitation...), ○ la gravité / priorité ○ le service chargé du diagnostic et de la résolution ○ la date de transmission à ce service ○ la date de clôture si une réponse est apportée immédiatement ▪ Base de connaissances actualisée (recensement et capitalisation des problèmes et des solutions apportées) 	
<p>Diagnostic : dialogue, essais et autres opérations permettant de caractériser le problème et d'en déterminer la cause en vue d'y apporter une solution</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des éléments portés sur la trame de questionnement et le cas échéant, reproduction du contexte en environnement de test ▪ Si nécessaire, recueil d'éléments complémentaires (demande de précisions, consultation à distance, déplacement sur site ou autres) ▪ Réorientation d'un appel ou d'un courriel en cas d'erreur de tri en phase de pré-diagnostic 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche événement / incident complétée ▪ Registre (ou liste) des appels actualisé (idem ci-dessus) 	

¹⁴ A préciser dans le marché pour chaque prestation

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d' Œuvre) 14
Résolution, assistance et administration de type techniques		
<p>Résolution, assistance et administration de type fonctionnelles ou métiers : indications et/ou actions réalisées pour permettre à l'utilisateur de poursuivre son travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement de l'appel ou du courriel : <ul style="list-style-type: none"> ○ Assistance : explications ou indications répondant à la demande de l'utilisateur sans action sur le système d'information ○ Mesure palliative : indications et/ou actions ne permettant pas la réapparition du défaut ○ Mesure corrective : indications et/ou actions évitant la réapparition du défaut (hors erreur de l'utilisateur) ○ Administration des tables de références métiers : explications, indications et/ou actions répondant à la demande de l'utilisateur avec action sur le système d'information (mise à jour du référentiel métier des données : tables, paramètres, éditions ou autres) ▪ Information de l'utilisateur ▪ Clôture de l'appel ou du courriel <p><u>Remarque</u> : en fonction du contexte, ces tâches seront réalisables à distance, par téléaction ou encore par intervention physique sur le site utilisateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche de résolution d'incident / fiche consigne / procédure de téléaction ▪ Registre (ou liste) des appels actualisé (idem ci-dessus) ▪ Référentiels des données ou des paramètres métiers actualisés ▪ Rapport d'intervention sur site ▪ Base de connaissances actualisée (recensement et capitalisation des problèmes et des solutions apportées) <p><u>Remarque</u> : par commodité, le registre (ou liste) d'appels peut regrouper le diagnostic, les actions engagées et leurs résultats.</p>	

6.2 Les modalités de consultation et les conditions d'accès en classe "Support"

Il appartient au service concerné de choisir selon les seuils la procédure qu'il retient et de l'appliquer conformément au code des marchés publics.

L'appel d'offres ou, dans la limite des seuils autorisés, les marchés passés selon la procédure adaptée avec publicité et mise en concurrence peuvent être utilisés.

Il est rappelé que la rédaction d'un cahier des clauses particulières est obligatoire.

Par ailleurs, l'Administration doit s'assurer de l'impartialité de la société candidate s'agissant de son indépendance quant aux choix mis en œuvre sur le projet d'une part, et vis à vis des autres prestataires (nature de la mission et liens entre les sociétés) d'autre part.

¹⁴ A préciser dans le marché pour chaque prestation

Le donneur d'ordre précisera aux candidats dans **l'avis d'appel public à la concurrence** (AAPC) et dans le **règlement de la consultation** (RC), s'il y a lieu, les restrictions d'accès au regard d'autres prestations intervenant dans le cadre du projet ou de l'opération concerné.

Ainsi, le candidat retenu en assistance maîtrise d'ouvrage (autre qu'un audit) ne doit en aucun cas participer à un marché d'audit général ou portant sur des prestations dont il a ou a eu la charge.

Il est important de préciser dans l'avis d'appel public à la concurrence et dans le règlement de la consultation, ainsi que dans le cahier des clauses administratives particulières, que tout changement de forme juridique ou d'actionnariat d'un candidat ou titulaire intervenant lors de la passation ou l'exécution d'un marché, doit être porté le plus rapidement possible à la connaissance de la personne publique¹⁵ qui pourra ainsi prendre au cas par cas les dispositions utiles.

Ces conseils procèdent de la difficulté à s'assurer de la stricte égalité de traitement entre les différents candidats s'agissant de marchés passés dans le cadre d'un même projet ou d'une même opération.

Un tableau des restrictions d'accès pour une opération qui englobe le projet concerné peut être proposé à titre indicatif. Celui-ci sera adapté à la nature et à l'ampleur du projet concerné :

Candidat (*) Titulaire	Support
Pilotage	Oui
Qualité	Oui
Audit	Non
Etudes en amont d'une réalisation / intégration	Oui
Réalisation / intégration	Oui
Vérification des composants	Oui
Autres études et conduite du changement	Oui
Support	Oui

(*) La lecture du tableau est la suivante : une société qui candidate aux prestations de support peut être titulaire d'un marché passé, en cours ou à venir portant sur les prestations de pilotage, de qualité, d'audit, etc.
(oui = compatible ; non = incompatible)

¹⁵ La personne responsable du marché (PRM) au sens de l'article 20 du décret n° 2004-15 du 7/1/2004.

6.3 Modalités de suivi et de contrôle de la prestation en classe "Support"

6.3.1 Modalités et acteurs

Des réunions de suivi technique et de suivi contractuel sont à programmer selon une périodicité qui peut être adaptée à la nature et à la durée de la prestation.

Pour les prestations découpées en étapes, il est recommandé de maintenir une périodicité de réunion pour le suivi technique, mais les réunions de suivi contractuel peuvent être programmées à la fin de chaque étape.

6.3.1.1 Objet et acteurs de la réunion de suivi technique

Doivent participer à ces réunions :

- Le ou les chefs de projet pour l'Administration
- Le chef de projet ou le responsable de la mission pour le titulaire

Au cours de cette réunion, les participants traite les sujets suivants :

- Point sur l'organisation de la mission
- Point sur l'avancement de la mission, suivi des délais et jalons
- Pré-validation technique des livrables
- Difficultés rencontrées

L'Administration demande au titulaire de fournir :

- En début de réunion
 - La planification de la mission actualisée
 - Le tableau de bord d'avancement des tâches de la mission (pourcentage d'avancement, écarts sur les délais...)
 - L'état récapitulatif des livrables, des dates de livraison et de recette
 - L'état récapitulatif des documents fournis par l'Administration (en précisant le niveau de confidentialité et le service ou agent émetteur)
- Après la réunion
 - Le compte rendu de la réunion

6.3.1.2 Objet et acteurs de la réunion de suivi contractuel

Doivent participer à ces réunions :

- Le représentant de la personne publique¹⁶ pour l'Administration
- Le responsable commercial pour le titulaire

Les responsables techniques de l'Administration et du titulaire peuvent être associés à la réunion en fonction de l'ordre du jour.

Au cours de cette réunion, les participants font le point sur l'exécution du marché.

¹⁶ La personne responsable du marché (PRM) au sens de l'article 20 du décret n° 2004-15 du 7/1/2004.

Le titulaire pourra fournir :

- En début de réunion
 - La planification actualisée
 - L'état des recettes et de la facturation
- Après la réunion
 - Le compte rendu de la réunion

Remarque générale : l'Administration doit se prémunir d'une validation tacite des comptes rendus. La validation de ces documents est d'autant plus importante que leur contenu pourra être utilisé vis à vis d'un tiers (réalisateur/intégrateur, Cour des Comptes par exemple).

Exemple de rédaction : *"L'absence de réponse de l'Administration dans le délai indiqué [délai de validation du compte rendu] ne vaut pas validation tacite. Si l'administration ne peut respecter le délai indiqué, elle informe le titulaire de la date à laquelle elle procédera à la validation, et s'engage sur un nouveau délai qu'elle détermine avec le titulaire."*

6.3.2 Opérations de vérification

Les opérations de vérification portent sur le respect des engagements du titulaire en matière de :

- délais,
- compétences (maîtrise de l'état de l'art, valeur ajoutée, devoir de conseil),
- exhaustivité et qualité des livrables,
- dispositions qualité fixées dans le plan d'assurance qualité et/ou dans la proposition du titulaire,
- dispositions sécurité fixées par l'Administration,
- normes et méthodes.

S'agissant plus particulièrement de la « classe » E, les livrables sont classés en plusieurs catégories :

Catégorie	Nature de l'opération de vérification
Mode opératoire du support	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none">▪ exhaustivité des situations,▪ définition des moyens, des outils et des processus à appliquer en fonction de la situation rencontrée dans le but de suivre et répondre avec efficacité aux demandes des utilisateurs. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none">▪ qualité rédactionnelle,▪ lisibilité.
Trame de questionnement	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none">▪ pertinence des questions par rapport à l'établissement d'un futur diagnostic,▪ facilité d'utilisation et de compréhension pour l'utilisateur interrogé ; s'assurer notamment de la cohérence de l'ordonnancement des questions. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none">▪ qualité rédactionnelle (clarté de la formulation et vocabulaire adapté),▪ lisibilité.

Catégorie	Nature de l'opération de vérification
Tableau de service	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ pertinence et valorisation des indicateurs. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ simplicité, ▪ lisibilité.
Registre des appels / courriels	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ relevé exhaustif, ▪ qualité et actualité des informations. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ simplicité, ▪ lisibilité.
Base de connaissances	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilité de l'information ▪ Pertinence et qualité des informations enregistrées, ▪ Facilité d'accès à l'information (recherches) Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clarté des explications ▪ Rédaction pédagogique
Référentiel des données et paramètres	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité et disponibilité de la donnée/paramètre, ▪ Non régression du fonctionnement.
Fiches événements, incidents, résolution incidents et autres	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ restitution correcte et exploitable du contexte, des manipulations utilisateur et du dysfonctionnement constaté, ▪ exploitabilité du diagnostic pour résolution de l'incident (le cas échéant) ou capacité à établir un diagnostic à partir des explications et informations fournies, ▪ exhaustivité des actions menées pour répondre à la demande de support. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité rédactionnelle, ▪ lisibilité.
Rapport d'intervention sur site	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ restitution correcte et exploitable du contexte et du dysfonctionnement constaté, ▪ exploitabilité du diagnostic (le cas échéant) ou capacité à établir un diagnostic à partir des informations obtenues sur le site et décrites dans le rapport, ▪ exhaustivité des actions menées pour résoudre l'incident. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité rédactionnelle, ▪ lisibilité.
Compte rendu de réunion	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ restitution exhaustive et exacte des décisions et des débats. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité rédactionnelle, ▪ lisibilité.

6.4 Particularités, impacts et points à surveiller si la prestation est réalisée en dehors des locaux du donneur d'ordre

En plus de la clause de confidentialité, il est recommandé de rédiger un protocole définissant les règles relatives à la sécurité des accès (aux sites informatiques), de la communication et de l'échange d'informations (correspondances et documentations sur support papier ou sur support électronique, accès aux bases de données) entre le site de l'Administration et celui du titulaire.