

Au cœur des systèmes d'information, la problématique de l'infogérance est devenue une réalité (86% des DSI ont déjà externalisé tout ou partie de leur système d'information selon Documental) pour les opérateurs privés comme pour l'ensemble des pouvoirs adjudicateurs (collectivités territoriales, établissements publics, ministères...). Aucun pouvoir adjudicateur (PA) ne saurait fonctionner sans un parc informatique (PC, serveurs) et des applications (logiciels, PGI ...).

Il est utile de commencer par une définition (bien qu'une définition normée existe selon la norme AFNOR XP Z 67-801-1) sommaire de la notion d'infogérance afin de savoir ce qu'elle recouvre. L'infogérance (ou son anglicisme *outsourcing*) se définit comme la gestion par un tiers (SSII ou SMI), de tout ou partie de l'informatique d'une entreprise ou de son processus.

L'externalisation informatique est la démarche qui conduit à l'infogérance. Si son objectif originel est de réduire les coûts (on parle de TCO *Total Cost of Ownership*; en français coût total de propriété), celui-ci est devenu un levier de transformation des systèmes d'information et de leur processus afin d'en améliorer les performances.

Les codes APE dédiés sont les suivants :

- 6202 A « conseil en systèmes et logiciels informatiques »,
- 6202 B « tierce maintenance de système et d'applications informatiques »,
- 6303 Z « gestion d'installations informatiques ».

Seules les spécificités de cet achat sont étudiées.

Pour cela, l'acheteur public doit être en mesure de définir son besoin (I.). Une fois ce point abordé, il doit déterminer les éléments nécessaires à la passation du marché public d'infogérance et ses caractéristiques (II.).

Enfin, il ne doit pas omettre le suivi d'exécution d'un tel marché (III.).

I. Définition du besoin

Les sources d'information sur le thème sont diverses et variées.

A/ Les informations externes

Les sources d'information sur le secteur de l'infogérance sont diverses et variées :

- études Insee (<http://www.insee.fr>)
- site de Syntec (<http://www.syntec.fr>)
- site de Syntec informatique (<http://www.syntec-informatique.fr>)

En effet, Syntec est la fédération professionnelle rassemblant les acteurs des secteurs de l'informatique, de l'ingénierie, de la formation, des études et conseil... Elle est signataire avec la chambre de l'ingénierie et du conseil de France (CICF) de la convention collective nationale (CCN) des personnels de bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs conseils et des sociétés de conseil (n°3018).

Syntec informatique est un des syndicats de la fédération Syntec, et il se définit comme la chambre professionnelle des sociétés de services d'ingénierie informatique (SSII), des sociétés de conseil en technologie (SCT) et des éditeurs de logiciels.

Pour situer le contexte, un certain nombre de données est à connaître, avant d'envisager toute rédaction d'un marché public d'infogérance.

Selon le cabinet Pierre Audoin Consultants, le marché de l'infogérance en France représente un chiffre d'affaires de 5,276 milliards d'euros en 2006.

La répartition entre les grandes familles de l'infogérance est la suivante :

Infogérance d'infrastructure	58% (soit 3 058 milliards €)
Infogérance globale	23% (soit 1 228 milliards €)
Infogérance de solutions applicatives	19% (soit 0,990 milliards €)

(Source : cabinet Pierre Audoin Consultants)

En effet, on peut opérer une classification des grandes familles de l'infogérance :

Infogérance des infrastructures	Assistance aux utilisateurs Gestion de parc informatique
Infogérance d'application	Tierce maintenance applicative (TMA) décomposé en maintenance préventive, corrective, évolutive...
Infogérance d'exploitation	Centre d'exploitation Réseau local et réseaux étendus

Au-delà, d'une simple répartition entre les trois métiers de l'infogérance, une tendance nouvelle se dessine. Il s'agit de l'infogérance sélective (par opposition à l'infogérance globale ou full outsourcing). L'idée est simple, éviter de se retrouver dépendant d'un seul prestataire.

Selon le cabinet Markess International, le marché de l'infogérance sélective autour des plateformes applicatives est estimé à 1 milliard d'euros en 2007 soit 14% du marché de l'infogérance en France. Ce marché devrait croître au rythme moyen annuel de 15% sur la période 2007/2009, et atteindre 1,3 milliards d'euros en 2009.

Une enquête menée auprès de 200 entreprises privées et entités publiques a montré que :

- 79% des sondés souhaite engager des actions ou ont engagé des actions afin d'améliorer l'administration technique de leurs plateformes applicatives,
- 45% des sondés ont eu recours ou envisagent de recourir à l'infogérance.

Un étude récente du Syntec met en évidence une croissance sur 2007 supérieure à celle de 2006 sur l'ensemble des métiers de la branche (+7,5%), avec un maintien de l'infogérance applicative (+10%) et une progression de 7% de parts de marché de l'infogérance d'infrastructures.

La plupart des entreprises sont des SSII. En effet, les SSII, les SCT et les éditeurs de logiciels forment le secteur économique des activités informatique (codes NAF 62) dans la nomenclature publique (Insee, Ministère du travail). La plupart des SSII sont associées à la catégorie conseil en systèmes informatiques. On peut retenir les chiffres suivants :

Répartition des SSII par effectif	Moins de 50 salariés = 84% De 50 à 100 salariés = 7% Plus de 100 salariés = 9%
--	--

Répartition géographique des SSII	Ile de France = 39% Sud Est = 22% Nord est = 17% Nord ouest = 12% Sud est = 10%
--	---

Il est donc intéressant et significatif pour connaître le secteur de l'infogérance de s'intéresser à ces formes de sociétés : parmi les adhérents de Syntec, on compte les SSII qui représentent 55% contre 45% de d'éditeurs de logiciels...

Les plates-formes de dématérialisation des procédures peuvent également constituer une source de documentation en téléchargeant les DCE, ce qui permet de comparer la rédaction, les données mentionnées...

A ce titre, le site internet du BOAMP permet de connaître les pouvoirs adjudicateurs lançant des procédures dans ce domaine afin d'obtenir des informations et d'avoir un échange ou retour d'expériences.

Les autres sources potentielles sont les : colloques, salon professionnels...

B/ Les information internes

Les services hospitaliers, les collectivités territoriales ainsi que les établissements publics ou les ministères, s'ils sont dotés d'un progiciel de gestion intégrée (PGI ou ERP en anglais) permettant de gérer le budget, les achats (engagements et mandatements), la paie...disposent d'un outil de référence exploitable.

En effet, ce progiciel constitue un outil important pour l'acheteur public, car il lui permet de connaître les marchés publics, leur nombre, leur objet, leurs montants et leurs dates d'échéances. Le plus souvent des requêtes paramétrées permettent d'extraire ces données de manière efficace. L'acheteur public peut se faire aider sur ce point par le service gérant le suivi du progiciel ou une personne du service financier maîtrisant l'usage de ce progiciel.

La mise en place du marché ne sera pas abordée de la même manière s'il s'agit d'un renouvellement du marché, ou s'il s'agit d'un nouveau marché. En cas de renouvellement, l'acheteur dispose des données du ou des marchés antérieures ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble. Dans le cas d'un nouveau marché, l'acheteur public part de rien, et devra donc estimer par exemple le coût en interne de la prestation : main d'œuvre, temps consacré...

Autre précision non moins importante, en cas de renouvellement de marchés, il est primordial de s'attacher à collecter toutes les dates d'échéance des marchés en cours surtout si elles diffèrent. L'objectif est de planifier le début d'exécution du marché pouvant varier d'un lot à l'autre.

Comme nous l'avons déjà vu, l'acheteur public doit se poser la question du recours ou non à l'infogérance globale ou plutôt à une infogérance sélective. Cela a une conséquence directe sur l'allotissement (II. B/). En cas d'infogérance globale, il est possible d'allotir par famille d'infogérance (infogérance des infrastructures, infogérance des applications par exemple). En revanche en cas d'infogérance sélective, chaque famille fait l'objet d'un marché.

Un diagnostic interne doit être mené afin de définir le périmètre du marché. Par exemple pour l'infogérance des infrastructures il est indispensable de décrire de manière exhaustive les missions du prestataire de l'infogérance :

- support téléphonique et/ou web (Helpdesk)
- assistance aux utilisateurs
- administrations des postes
- gestion des mouvements et des déplacements
- gestion du parc
- appui aux équipes du DSI
- etc...

La description des éléments suivants est primordiale :

Organisation du pouvoir adjudicateur	Nombre d'entités, Répartition géographique, le Fonctionnement du DSI en interne et ses missions, Entités et prestations exclues du périmètre du marché si c'est le cas...
Architecture informatique	Serveurs en place (serveurs de fichiers, serveurs de messagerie, serveur de sauvegarde, serveurs d'impression...)
Applications	Suite bureautique Client de messagerie Logiciels utilisés...
Réseau	Connexion en réseau des machines Préciser si l'exclusion ou non de la gestion du réseau ou des serveurs Adressage IP des postes de travail Configuration des machines à un domaine au sens Windows
Stockage des données	Distribution et accès en réseau des documents des utilisateurs Stockage des fichiers sur un ou des serveurs de fichiers Possibilité de stockage local ou non des fichiers sur disque dur Espace personnel de travail stocké sur un serveur avec sauvegarde quotidienne éventuelle...
Imprimantes et autres matériels	Répartition entre imprimantes en réseau et imprimantes personnelles, copieurs multifonctions en réseau Garantie sur ces imprimantes et exclusion ou non de la prestation Autres périphériques : scanners, graveurs CD et DVD, vidéo projecteurs, organisateurs personnels...

Dans le cas d'un renouvellement, il est plus facile d'avoir des statistiques sur les prestations

Statistiques à communiquer	Nombre de demande d'assistance en moyenne par mois Changement de bureau par les utilisateurs par an (en %) Rythme de la jouvence du parc informatique (par ex remplacement de 70 postes par an...)
-----------------------------------	---

La définition du besoin peut être faite en référence à la démarche Information Technology Infrastructure Library Office (ITIL) de l'office public britannique du commerce.

Le diagnostic financier consiste à récolter les éléments suivants : nombre de fournisseurs actuels et le nombre de lots (panel fournisseurs), leur part sur l'ensemble du marché, coût total sur le dernier exercice, personnel affecté par lot et global.

Le diagnostic matériel consiste lui à rechercher les éléments suivants : nombre de postes informatiques, marque des postes, nombre de périphériques (imprimantes personnelles en

réseau, et éventuellement copieurs multifonctions en réseau), contraintes de sites (règlement intérieur...), fréquence des prestations...

Tout cela participe à la définition du besoin, véritable pierre angulaire des marchés publics. Cette nécessité est affirmée à l'article 5 du CMP. La définition du besoin est déterminante en ce sens que la qualité du cahier des charges repose sur une définition précise de son besoin.

Il est recommandé à l'acheteur public de se faire assister pour les aspects techniques par le service compétent (département du système d'information ou DSI).

II. Passation du marché

A/ Le choix de la procédure

Le CMP, et le décret n°2007-1850 du 26 décembre 2007 définissent plusieurs procédures de passation des marchés publics en fonction de seuils financiers :

AO	Marchés dont le montant >133 000€HT ou 206 000€HT pour les marchés pluri annuel sur la durée d'exécution
MAPA	Marchés dont le montant <133 000€HT ou 206 000€HT
Dialogue compétitif	Marchés dont le montant >133 000€HT ou 206 000€HT pour les marchés pluri annuel sur la durée d'exécution Cas limités de recours à cette procédure : <ul style="list-style-type: none">● complexité technique (impossibilité pour le PA de définir seul et à l'avance les moyens techniques pouvant répondre à ses besoins)● complexité juridique ou financière

L'article 27 du CMP nous indique que pour les marchés de fournitures et services, il est procédé une estimation de la valeur totale des fournitures ou des services qui peuvent être considérés comme homogènes en raison de leurs caractéristiques propres ou de leur unité fonctionnelle. En référence à une nomenclature européenne dite CPV (Common Procurement Vocabulary) qui constitue le vocabulaire commun, ou à celle issue du code 2001 si elle a été conservée ou encore une nomenclature propre, il s'agit des prestations de conseils en informatiques dans notre cas d'espèce : n°72500000-0 services informatiques, ou 72251000-9 services de reprise des applications informatiques en cas d'interruption accidentelle... L'essentiel est de dresser un état des applications pour l'infogérance d'application, le parc informatique et le nombre d'utilisateur pour l'infogérance des infrastructures.

La valeur à prendre en compte est dans le cas d'un marché d'une durée inférieure ou égale à un an conclu pour répondre à un besoin régulier, la valeur totale estimée sur un an. Au-delà, il convient de prendre en compte la valeur estimée sur la durée d'exécution tous lots confondus (si l'allotissement a été retenu).

L'intérêt d'une telle procédure est de pouvoir introduire la négociation dans le respect des principes généraux de la commande publique. Si la valeur estimée sur la durée d'exécution est > 90 000 € HT, le seul formalisme va se limiter à une publicité au BOAMP. En revanche, il n'y a pas de délai de remise des offres, pas de CAO obligatoire. Il est bien entendu que le recours à une telle procédure ne doit avoir pour fin d'échapper aux seuils de procédure. Les prestations de nettoyage étant récurrentes, la prise en compte de la seule valeur annuelle de ces prestations pour déterminer la procédure à utiliser n'a pas de sens sauf remise en concurrence annuelle (tâche assez lourde, et contre productive).

Si l'accord-cadre ne présente pas d'intérêt pour l'infogérance de structures, en revanche l'accord-cadre (multi-attributaires) peut être envisagé dans le cas de l'infogérance d'application notamment la TMA. On peut imaginer un accord-cadre de TMA dit transverse c'est-à-dire englobant toutes les applications du PA. L'avantage est d'avoir sous la main plusieurs fournisseurs pour la maintenance corrective mais également la maintenance évolutive ou adaptative, et de les remettre en concurrence soit selon une fréquence définie soit lors de la survenance du besoin dans les conditions de l'article 76 du CMP.

B/ La forme du marché

Nous entendons par forme du marché, marché simple (prix forfaitaire) ou marché fractionné (prix unitaire). Cela est déterminé par le choix entre prix unitaire et prix forfaitaire. L'article 17 du CMP définit les prix unitaires c'est-à-dire applicables aux quantités réellement livrées ou exécutées, et les prix forfaitaires appliqués à tout ou partie du marché quelles que soient les quantités livrées ou exécutées.

Pour les prestations qui nous intéressent, il faut distinguer l'infogérance d'infrastructure et l'infogérance des applications (notamment la TMA). Pour la première, les prix sont forfaitaires selon le détail des prestations que le PA souhaite confier au titulaire. Il convient de préciser de manière extrêmement détaillée le contenu des prestations afin d'atteindre l'exhaustivité. Dans notre exemple, il s'agit des missions mentionnées ci-dessus (I. B/). Ne pouvant déterminer par avance, le nombre d'interventions il est préférable d'utiliser des paliers d'interventions (par exemple de 1 à 100 interventions, de 101 à 200, de 201 à 300...). La connaissance du besoin détermine le degré de précision des paliers et leur écart.

Pour l'infogérance d'applications, et la TMA en particulier il est recommandé d'utiliser des prix forfaitaires pour les prestations de maintenance standard dont le contenu est à définir (par exemple, maintenance corrective). A ce forfait, il est conseillé d'adjoindre avec une partie à bons de commandes pour des prestations ponctuelles au caractère exceptionnel, sous la forme d'unités d'œuvre. La justification est que l'on ne peut prévoir de manière précise le recours ou non à ces prestations (par exemple maintenance évolutive comprenant les évolutions techniques, fonctionnelles ou encore la maintenance adaptative en cas de changement de réglementation...). La possibilité de limiter à un % du forfait permet de conserver à ces prestations ponctuelles un caractère exceptionnel tout en évitant une inflation du budget TMA, surtout si la définition du besoin a été bien faite en amont.

Cette pratique est confirmée par les organes de contrôle dont la CSMI (commission spécialisée des marchés informatiques) ancêtre de la CMPE (commission des marchés publics de l'Etat) actuelle. La position de la CSMI et de la CMPE est toujours la même : «des taux horaires ou des taux journaliers rémunérant des prestations au temps passé ne sauraient à eux seuls constituer un prix...et qu'il convenait donc de définir des unités d'œuvre représentatives de la prestation à réaliser » (recommandations CMPE avril 2008). Le recours aux unités d'œuvre (UO) est inévitable. A cela, il convient d'ajouter que le code du travail interdit le prêt de main d'œuvre à but lucratif (article L8231-1 et L8241-1). Enfin, une circulaire du 02 mai 1988 relative au recours au SSII met en évidence que « le recours aux SSII ne doit cependant en aucun cas devenir un moyen de disposer durablement de personnels extérieurs à l'administration pour des tâches ressortissant à ses missions normales »

En informatique, ces UO permettent de privilégier l'approche fonctionnelle par rapport aux moyens techniques (par intervenant ou en charge de travail) mis en œuvre. Toutefois, la difficulté des prestations de TMA consiste dans la définition des unités d'œuvre. Cela suppose à une réflexion commune avec les services informatiques afin de tenter de ne rien omettre. La pratique veut que les modules applicatifs soient définis ainsi que leur degré de complexité. Enfin, il est important de formaliser la qualification de la complexité des évolutions dans le cahier des charges. Cela ne doit pas reposer sur un libre choix du titulaire mais être décrit dans les pièces contractuelles.

On peut imaginer des unités d'œuvre basées sur la notion de niveau de complexité.

Les niveaux de complexité varient d'une prestation à l'autre et doivent être adaptées au cas d'espèce.

En général, ces niveaux sont de l'ordre de 3 ou 4 :

Simple Moyen Complexe	Simple Moyen Complexe Très complexe
-----------------------------	--

Les prix sont complets c'est-à-dire comportent :

- tous les frais et dépenses nécessaires à l'exécution du marché,
- tous les frais de procédure,
- tous les frais de déplacement et de séjours,
- la livraison des prestations.

Ces précisions sont inévitables dans un marché de prestations intellectuelles.

L'autre solution pour limiter ces prestations à bons de commande est de prévoir que le minimum est constitué par les prix forfaitaires et que le maximum est 3 fois ou 4 fois le montant minimum (plus de ratio de 1 à 4 dans le CMP 2006).

Le CMP version 2006 a érigé au rang de principe l'allotissement (article 10) :

Principe = allotissement	Exceptions limitatives : <ul style="list-style-type: none">- risque de restriction de la concurrence- risque de difficulté technique- justification économique
---------------------------------	--

L'infogérance d'infrastructures (notamment du parc informatique) d'un point de vue technique ne se prête pas à l'allotissement. Au contraire, l'infogérance d'applications peut être envisagée par application ou par univers technologique en cas de recours à un accord-cadre.

C/ La rédaction des clauses contractuelles

Les clauses à caractère administratif et à caractère technique sont abordées ici. La répartition dans un cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ou cahier des clauses techniques particulières (CCTP) est à apprécier par le PA et l'acheteur selon la prestation envisagée.

Un outil précieux pour la rédaction d'un tel marché est le guide Lamy « droit de l'informatique et des réseaux » (n°3818).

On peut opérer une classification des clauses communes à l'infogérance d'infrastructures et à l'infogérance d'applications, et de celles spécifiques à chaque famille d'infogérance.

Les clauses communes sont les suivantes :

Objet des clauses	Contenu des clauses
Obligations générales du titulaire	<p>Obligation de résultat Obligation d'information (complète et objective sur la solution proposée) et de conseil Obligation de disponibilité et de performance (quant au respect des fonctionnalités et des performances) Rédaction d'un plan qualité (PQ) ou plan d'assurance qualité de services (PAQS) avec ajustement lors de la phase d'initialisation en général</p>
Obligations du pouvoir adjudicateur	<p>Déléguer au titulaire la responsabilité de fonctionnement d'un système informatique en état de marche ; Etre responsable de l'environnement technique non-informatique (électricité, climatisation, contrôle d'accès) et de l'administration du réseau informatique ; Mettre à la disposition du titulaire la documentation procurée par les fournisseurs des systèmes, les documents d'exploitation existants et les procédures courantes d'exploitation ; Remettre au titulaire les documents d'exploitation des applications. Collaboration active et régulière tout au long de l'exécution des prestations</p>
Réversibilité et transférabilité	<p>Prévoir cette prestation sous la forme d'une unité d'œuvre Phase inverse de la phase d'initialisation, l'objectif étant le transfert de savoir-faire acquis au cours du marché vers le nouveau titulaire connaissance</p>
Confidentialité	<p>Engagement de conservation des informations communiquées à compter la notification, non divulgation, prise de mesures pour assurer cela, obligation valable toute la durée du marché et selon un durée déterminé à compter de son expiration...</p>
Auditabilité	<p>Possibilité d'audit en interne par le PA ou par un intervenant mandaté par le PA pour s'assurer le respect des obligations contractuelles Fourniture des informations et documents utiles par le titulaire Possibilité mais non obligation de communication des résultats de cet audit au titulaire</p>
Gestion des personnels	<p>Risque de prêt de main d'œuvre (article L 8241-1 du code du travail) dans ce genre de prestation d'où nécessité de préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - personnel du titulaire sous autorité hiérarchique et disciplinaire du seul titulaire - aucun ordre donné directement par le PA au personnel, mais seulement au représentant du titulaire en tant que correspondant permanent - gestion des congés par le titulaire sans perturbation de l'exécution du marché - respect du règlement intérieur et des règles de

	sécurité, d'hygiène en cas d'intervention dans les locaux du PA
Résiliation	Résiliation avec lettre recommandée en AR, dans les conditions prévues aux articles 24 et suivants du CCAG/FCS. Prévoir dans ce cas la remise des logiciels ou éléments de logiciels et leurs documentations, des bases de données, des sauvegardes selon les règles définies au titre de la réversibilité énoncées dans le CCTP et précisées dans le PQ.

Pour l'infogérance d'application, et notamment la TMA, certaines clauses sont récurrentes :

Objet des clauses	Contenu des clauses
Garantie générale de compatibilité	Engagement du titulaire sur la compatibilité ascendante de l'application informatique et des développements spécifiques dans leur ensemble entre les mises à jour ou les nouvelles versions
Découpage des prestations en phase	Phase d'initialisation : à compter de la notification mise en place des conditions techniques et humaines nécessaires à l'exécution (prise de connaissance de l'environnement technique et fonctionnel) et livraison éventuelle du plan de qualité (PQ) ; délai maximum imposé pour cette phase Phase opérationnelle : exécution des prestations de maintenance définies (corrective, évolutive et/ou adaptative, par exemple) Ne pas oublier la reprise de maintenance dans les prestations de maintenance corrective (l'objectif étant d'intégrer le développement pendant la période de garantie, d'intégrer une évolution ou une adaptation commandée en UO, d'intégrer des développements effectués par le PA ou un tiers à la demande du PA) Phase de réversibilité (déjà évoquée ci-dessus)
Opérations de vérification des prestations	Objectif : contrôler la conformité fonctionnelle et technique et le respect des performances Vérification lors de la livraison des fournitures avec une fiche livraison par exemple prévue au PQ Vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) pouvant correspondre à une phase de recette provisoire des prestations selon une durée maximum Vérification de service régulier (VSR) pouvant correspondre à une phase de recette définitive selon une durée maximum Vérification des phases de recettes : en cas de non admission des VABF et VSR possibilité de reconduction avec un nombre maximum de reconduction et un délai maximum, puis réfaction éventuelle selon les modalités de

	<p>vérification prévue au PQ</p> <p>Vérification des livrables : procès-verbaux de vérification et d'admission concernant les documents prestation et produits livrables</p> <p>Possibilité de recours au CCAG-PI</p>
Gestion et classification des anomalies	<p>Description des modalités de gestion au PQ</p> <p>Description du contenu des livraisons (anomalies corrigées...), exiger un format papier et/ou électronique</p> <p>Procédure et dispositifs de gestion des incidents dans le PQ</p> <p>Délais de prise en charge des anomalies selon leur niveau [par exemple : anomalie bloquante, anomalie majeure, anomalie mineure] déterminé par le PA</p> <p>Information de l'indisponibilité de l'application</p>
Propriété intellectuelle	<p>Aucun transfert de propriété des matériels et logiciels exploités</p> <p>Acquisition de la propriété intellectuelle et de l'utilisation des fichiers, des programmes et des documents</p> <p>Fourniture gratuite des informations nécessaires aux opérations d'interopérabilité avec d'autres progiciels ou applications</p> <p>Cession des droits de propriété intellectuelle des développements spécifiques et de leurs évolutions dans les conditions de l'article L 131-3 du code de la propriété intellectuelle</p> <p>Remise des codes sources (propriété du PA) dûment documentés et des codes exécutables ainsi que toute la documentation technique utilisateur et fonctionnelle...</p> <p>Garantie des revendications : garantie contre l'action d'un tiers sur le fondement de la revendication d'un droit de propriété intellectuelle sur les matériels, logiciels, documents objet du marché</p>
Eventuellement tranche ferme et tranche conditionnelle	<p>Possibilité d'introduire la notion de tranche pour certaines prestations, dans ce cas description des prestations de la tranche ferme et de celles de la tranche conditionnelle (consistance), du prix ou ses modalités de détermination, ainsi que ses modalités d'exécution</p> <p>Exécution de cette tranche subordonnée à une décision du PA (notification selon les conditions du marché)</p> <p>Durée d'exécution de la tranche et délai d'affermissement de la tranche</p> <p>En cas de retard d'affermissement ou d'absence d'affermissement prévoir ou non une indemnité d'attente ou de dédit selon les conditions de l'article 72 du CMP</p>

La plan qualité (ou PQ) constitue un document important qui retrace les modalités d'exécution du marché, les résultats attendus, les procédés de déclenchement des prestations. Il convient de l'insérer dans les documents contractuels énumérés au CCAP (après le CCTP et avant le mémoire technique du candidat). Enfin, ce document doit être modifié ou plutôt enrichi lors la

phase d'initialisation par le titulaire car les éléments mentionnés constituent le minimum requis par le pouvoir adjudicateur. Une autre possibilité consiste à laisser rédiger par les candidats le plan qualité en fonction des spécifications techniques définies dans le CCTP. Dans ce dernier cas, le contenu du PQ est analysé et devient un critère de sélection.

S'agissant d'infogérance d'applications ou d'infrastructures, le pouvoir adjudicateur doit trancher entre le recours et le visa du CCAG-FCS ou du CCAG- PI. En effet, il s'agit de services ne nécessitant par forcément le recours au CCAG-PI. De plus, le CCAG-FCS comporte une partie complète (chapitre VII) consacrée aux marchés informatiques. Cela a une incidence notamment sur les opérations de vérification. En cas de renvoi au CCAG-PI, il ne faut pas oublier de viser l'option A en termes de propriété et d'exploitation des résultats.

Concernant la sélection des offres, la pondération étant la règle on peut imaginer un système privilégiant l'aspect technique : coefficient 60 pour la valeur technique et coefficient 40 pour le prix.

Critères de sélection des offres	Conformité et méthodologie des prestations
	Compétence individuelle et organisation des équipes
	Adéquation de la démarche de management
	Prix des prestations forfaitaires et prix des prestations à bons de commande

Enfin la notation peut se faire sur un modèle distinguant qualité des prestations et le volet financier.

Le système de notation applicable pour comparer la qualité des propositions est le suivant :

- pour chaque critère, une note est attribuée, sur la base du référentiel ci-dessous :

- 1 = mauvais
- 2 = acceptable
- 3 = bon
- 4 = excellent

- chaque note est pondérée par le coefficient indiqué précédemment;

- le total des notes pondérées donne la note finale.

Concernant le prix, il faut distinguer les prestations forfaitaires et les prestations à bons de commande. Si le marché comporte des tranches, une distinction peut être également faite entre les prestations de la tranche ferme et celles de la tranche conditionnelle. La formule suivante peut être appliquée pour comparer les prestations forfaitaires :

Note du candidat : $NM \times (T1/T2)$

NM= note maximale

T1= tarif du candidat ayant proposé l'offre tarifaire la plus intéressante

T2= tarif du candidat proposé dans son offre.

Pour les prestations à bons de commande, il est impératif d'avoir recours à une simulation (par exemple sur une application connue ou un cas pratique). Additionner des unités d'œuvre n'a pas de sens en soit.

Un test préalable du modèle retenu est souhaitable. Cela permet de déterminer si la pondération choisie et le modèle d'analyse des offres correspond aux orientations du pouvoir adjudicateur. Le test du modèle avec des offres extrêmes répond à cette attente.

Pour chaque entreprise, les résultats peuvent se traduire sous forme d'un tableau :

Critères	Coeff,	Valeur	Note	Note x Coeff.
1	5			
2	5			
3	25			
4	40			
			Total	

III. Exécution du marché

A/ Le suivi financier

Le suivi financier peut se matérialiser par les informations fournies par le titulaire ou les titulaires. On peut exiger l'envoi par le titulaire des données concernant le nombre de commandes pour des prestations à bons de commandes et leur montant pour chaque période d'exécution. Cela permettra de connaître le montant exact engagé par période d'exécution au-delà du minimum constitué par les prestations forfaitaires.

Ces informations sont à recouper avec les extractions que l'acheteur public peut obtenir de l'ERP. Une comparaison des données est essentielle.

Selon l'article 17 du CMP le prix peut être ferme, ferme actualisable ou révisable par ajustement ou selon une formule paramétrique.

Un prix ferme peut être actualisable si un délai > 3 mois s'écoule entre la date à laquelle le candidat a fixé son prix et la date de début d'exécution.

Un prix révisable peut être modifié pour tenir compte des variations économiques. Dans ce cas, il convient de fixer la date d'établissement du prix initial, les modalités de calcul et la périodicité de mise en œuvre. En principe, la date d'établissement est le mois de remise des offres (Mo) ou mois de remise des offres moins un (Mo-1). En l'absence de mention dans le CCAG- FCS (à la différence des travaux), la notion est à contractualiser dans le cahier des charges. La périodicité de mise en œuvre est annuelle, et intervient la première fois à la date anniversaire ou à la période de reconduction si la durée du marché est calquée sur l'année civile (en référence à une notion comptable et budgétaire). Il est important de prévoir un préavis dans lequel le titulaire doit en faire la demande (par exemple 30 jours avant la date d'effet).

Les modalités sont :

- révision par ajustement en fonction d'une référence qui doit être adaptée à la prestation
- révision selon une formule paramétrique de révision représentative de l'évolution du coût de la prestation avec la possibilité d'inclure un terme fixe (même si cela n'est plus une obligation) dans cette formule.

On peut donc envisager les solutions suivantes, bien que la première paraisse plus appropriée :

- révision par ajustement (à titre d'exemple) :

$$P = P0 (\text{Syntec} / \text{Syntec } 0)$$

pour laquelle,

P = prix révisé,

P0 = prix initial figurant dans le bordereau des prix annexé à l'acte d'engagement du marché,

Syntec = indice Syntec du mois de révision des prix,

Syntec 0 = indice Syntec du mois d'établissement des prix figurant dans le bordereau des prix annexé à l'acte d'engagement du marché.

- révision par une formule paramétrique (à titre d'exemple) :

$$P = P_0 [0,125 + 0,875 \{ 0,60 S/S_0 + 0,40 F_{sd}/F_{sdo} \}]$$

S= salaires par exemple coût horaire du travail d'activités du secteur principalement rendus aux entreprises

Fsd = Frais et services divers

Le choix des indices doit se faire en connaissance de la composition du prix de l'infogérance que l'on peut supposer en majorité constituée de salaires s'agissant de prestations intellectuelles. Le coût va donc dépendre du profil des intervenants que l'on peut classer ainsi :

Profils types	Directeur de projet
	Chef de projet
	Ingénieur méthode et qualité
	Ingénieur de conception
	Ingénieur de réalisation
	Expert

Une clause de sauvegarde (de l'ordre de 2 à 3% selon le marché et sa complexité) est impérative afin de plafonner l'augmentation du prix d'un tel marché et d'éviter toute dérive de l'infogérance entraînant une inflation du budget consacré à ces prestations.

Il s'agit du suivi d'exécution du marché : communication des profils en cas de changement des intervenants, contrôle des sous-traitants, agrément pour le paiement direct, et même communication des contrats de sous-traitance.

Le suivi du marché suppose une vigilance en cas d'omission d'une prestation par exemple. En effet, la loi n°95-127 relative aux marchés publics et délégations de service public pose dans son article 8 le principe suivant « *Tout projet d'avenant à un marché de travaux, de fournitures ou de services entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5% est soumis pour avis à la commission d'appel d'offres. L'assemblée délibérante qui statue sur le projet d'avenant est préalablement informée de cet avis* » (suppression de cette obligation pour les MAPA par la loi n° 2007-1787 du 20 décembre 2007 dite de simplification du droit). Outre ce formalisme que représente la réunion ou non d'une CAO, l'avenant a surtout une incidence financière. On doit s'assurer que cet ajout n'a pas d'effet sur le maximum du marché au risque de bouleverser l'économie du marché.

B/ Le contrôle qualité

Pour l'infogérance d'infrastructures (notamment du parc informatique), les mécanismes de contrôle de la qualité sont mesurés par des indicateurs ayant pour objectif de vérifier et d'évaluer la qualité et le volume des prestations.

Il convient de prévoir la fréquence de fourniture de ces indicateurs, et la possibilité d'obtention sur demande du PA.

Une classification des indicateurs peut être opérée :

Indicateurs informatifs	Ne donnant pas lieu à pénalités
Indicateurs critiques	Donnant lieu à pénalités

On peut dresser une liste (ici non exhaustive à adapter selon le marché et le PA) de ces indicateurs critiques :

- indicateurs liés au helpdesk

- Délai moyen de résolution des dossiers pour chaque niveau de sévérité
- % d'appels non répondus
- % de contacts par courriel non répondus en moins d'une heure
- % de prestations de sévérité n (n variant de 1 à 4) traités dans les délais

- indicateurs liés à la gestion de parc

- % de mises à jour de la base de gestion de parc effectuées dans les huit heures ouvrées

- indicateurs liés aux interventions et déploiements hors périmètre

- % incidents non remontés au service informatique dans les temps
- % performances hors normes non remontées au service informatique dans les temps.

Il en est de même pour les indicateurs informatifs (liste non exhaustive) :

- indicateurs liés à l'assistance aux utilisateurs

- Nombre d'interventions
- Nombre d'installations de logiciels
- Nombre et durée moyenne des formations des utilisateurs (action de prise en main)
- Nombre et temps moyen d'interventions sur site

- indicateurs liés à la gestion des postes

- Nombre d'installations de postes
- Nombre d'installations de périphériques
- Statistiques et historique sur la gestion des masters

- indicateurs liés à la gestion des mouvements

- Nombre de déménagements
- Nombre de réaffectations
- Nombre de remises à plat

- indicateurs liés à l'appui aux équipes techniques

- Pertinence des diagnostics et des expertises effectués...

Ce contrôle qualité pour l'infogérance d'application repose sur la prévision d'une organisation de pilotage :

- fréquence des réunions
- participants
- prestations attendues et documents fournis avant et après réunion : supports nécessaires à la présentation des résultats des travaux, identification des risques, des problèmes et des solutions envisagées, tableaux de bord synthétiques, compte rendu validé de réunion, procédure de gestion dématérialisée ou non des anomalies en distinguant les applications en production de celles en phase de recette (VABF et VSR)...

Les pénalités ne doivent pas apparaître comme de simples sanctions, mais comme un moyen d'assurer le contrôle de qualité.

Concernant l'infogérance d'infrastructures, on peut envisager plusieurs catégories de pénalités selon le montant de celles-ci (x % du montant de la facturation) :

- catégorie 1 : application après avertissement par lettre recommandée avec AR pour des problèmes qualifiés (retards répétitif dans la fourniture de documents, leurs mises à jour, ou la mise à jour des bases de données d'information notamment du parc ; retards de prise de fonction du personnel sur site, le non respect des procédures ; le non respect du délai d'intervention selon la classification de la demande ; attitude ou comportement non-conforme du personnel du titulaire)
- catégorie 2 : application après avertissement par lettre recommandée avec AR pour des problèmes qualifiés (perte de données par négligence ; le non respect des procédures, cas de récurrence et après avertissement ; les manquements répétitifs à des obligations contractuelles, après avertissement.

En cas de non amélioration ou en cas de constat de problèmes à répétition notifié par courrier recommandée, le marché pourrait être résilié aux frais et risques du titulaire. Concernant l'infogérance d'applications, plusieurs pénalités (en cas de retard) sont à envisager :

Pénalités	Phase d'initialisation
	Phase de réversibilité
	Prestations de maintenance corrective
	Prestations de maintenance adaptative et/ou évolutive

Il peut s'agir de pénalités calculées au moyen de formules inspirées de l'article 11 du CCAG-FCS ou de pénalités avec un montant forfaitaire. Le choix se fait au cas par cas selon le marché et la politique du PA en termes de pénalités et surtout de leur application réelle. Les pénalités ne doivent être un moyen de dissuasion mais une réalité appliquée le cas échéant.

La maintenance corrective requiert une attention particulière avec des pénalités dont le montant forfaitaire diffère (par % du montant du marché ou montant forfaitaire fixé d'avance) selon le type d'anomalie défini dans le marché par exemple :

Maintenance corrective	Anomalie bloquante
	Anomalie majeure
	Anomalie mineure

Tout cela suppose que le marché donne une définition et classification de ces anomalies qui peuvent être les suivantes :

- Bloquante, Est considéré comme « bloquant », tout dysfonctionnement entraînant l'arrêt total du système ou tout incident qui interdit l'accès normal aux données (en lecture et/ou en écriture), ou qui rend impossible l'utilisation normale d'une fonction, de façon rédhibitoire et non contournable ;
- Majeure, Est considéré comme « majeure », toute anomalie qui altère le fonctionnement normal du système ou une fonctionnalité du logiciel du fait d'une erreur de ce dernier et qui provoque un dysfonctionnement reproductible résultant d'un écroulement (« crash ») système et/ou d'une panne d'une fonctionnalité primordiale ;
- Mineure, Est considéré comme « mineure », toute autre anomalie.

Il est possible de plafonner le montant des pénalités (par exemple x % du montant du marché). Le choix correspond à une décision en amont mesurée par le PA.