

## SPECIFICATION TECHNIQUE GENERALE « ASSURANCE PRODUIT ET CONTROLE QUALITE POUR LES MARCHES DU CST »

	Nom et sigle	Date et signature
Préparé par	Julien FEES DTN/QE/BA	
	Sébastien POUJADE DTN/QE/IM	
Vérifié par	Julien FEES DTN/QE/BA	
	Sébastien POUJADE DTN/QE/IM	
Visa Qualité		
Application autorisée par	Karine AUVRAY	
	DTN/QE	

# DIFFUSION INTERNE/EXTERNE

Sigle/Société	Nom (+ adresse email si externe)	Observation pour	
		Action	Information
DTN/QE	Alain MALLET		X
DTN/QE/IM	Sébastien POUJADE		X
DTN/QE/IM	Thomas LEFEVRE		X
DTN/QE	Karine AUVRAY		X
DTN/QE/BA	Julien FEES		X
DTN/QE/BA	Xavier PENOU		X
DTN/QE	Nathalie GEAY		X
DAR/OAR/ILI	Noémie CARNESECCHI		X

## Page d'analyse documentaire

Classification (+ qualification pour Diffusion Limitée) : <b>Non sensible</b>		
Mots clés : AO, AP, Qualité		
Rédacteurs : <b>J.FEES, S. POUJADE</b>		
<p>Résumé : Le présent document constitue la spécification générale pour les accords cadre de délégation de tâches Assurance Produit et Contrôle Qualité. Il présente successivement les exigences générales des accords cadre et les exigences d'organisation des activités communes aux lots Assurance Produit Bord et Assurance Produit Système.</p> <p>Il est complété par des documents de spécifications spécifiques pour chaque lot précité.</p>		
Gestion en configuration : <b>oui/non</b>	A dater du : <b>Date de parution</b>	Par :
Contrat :		
Logiciel(s) hôte : <b>Word MS-Office</b>		Nombre de pages supplémentaires :

## HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Version	Date	Auteur(s)	Chapitres modifiés / Raison / Nature de l'évolution
1.0	08/01/2025	Julien FEES, Sébastien POUJADE	Création du document

## Termes, définitions et abréviations

CNES	Centre National d'Études Spatiales
CRA	Compte Rendu d'Activités
CST	Centre Spatial de Toulouse
DTN	Direction Technique et Numérique
AP	Assurance Produit
AQ	Assurance Qualité
ARTT	Aménagement et Réduction du Temps de Travail
CPSSI	Cahier de Prescriptions de la Sécurité des Systèmes d'Informations
CST	Centre Spatial Toulousain
ECSS	European Cooperation for Space Standardization
FT	Fait Technique
PTF	Proposition Technique et Financière
QE	Qualité et Expertise
RAP	Responsable Assurance Produit (CNES)
RCM	responsable Contractuel du Marché
REX	Retour d'EXpérience
RS-CONF	Responsable de Suivi CONFiguration
RS-DOC	Responsable de Suivi DOCumentation
RNC	Référentiel Normatif du CNES
RTC	Responsable Technique du Contrat
SMC	Système de Management du CNES
STB	Spécification Technique de Besoin
UO	Unités d'œuvres

## SOMMAIRE

<b>1 CHAPITRE DA .....</b>	<b>8</b>
<b>2 CONTENU DU DOCUMENT.....</b>	<b>9</b>
<b>3 FORMALISME DES EXIGENCES.....</b>	<b>10</b>
<b>4 CONTEXTE DE L'APPEL D'OFFRE .....</b>	<b>11</b>
4.1 LISTE DES ACTIVITES TECHNIQUES DU CST CONCERNEES PAR CET ACCORD CADRE.....	11
4.2 DESCRIPTION DU ROLE DE LA QUALITE PAR RAPPORT AUX ACTIVITES TECHNIQUES DU CST .....	11
4.2.1 POUR UN PROJET SPATIAL .....	11
<b>5 ORGANISATION DU MARCHÉ.....</b>	<b>14</b>
5.1 ORGANISATION DU CNES.....	14
5.1.1 ROLES CNES .....	14
5.1.2 OUTILS CNES.....	17
5.1.2.1 OGM.....	18
5.1.2.2 BAGHERA.....	18
5.1.2.3 SGPDT.....	18
5.1.2.4 GALAXI EXTRANET .....	18
5.1.2.5 GDOC .....	18
5.1.2.6 MYTIC.....	19
5.1.2.7 JIRA-CONFLUENCE .....	19
<b>6 EXIGENCES APPLICABLES AU TITULAIRE.....</b>	<b>20</b>
6.1 PLANS DE NIVEAU ACCORD CADRE.....	20
6.2 PRESTATIONS QUALITE A MENER .....	23
6.2.1 LES UNITES D'OEUVRE ET LES FICHES DE TACHES.....	23
6.2.2 PRESTATION EXCEPTIONNELLES .....	23
6.3 EXIGENCES GENERALES DE L'ACCORD CADRE .....	24
6.3.1 PRODUCTION / FOURNITURES AU CNES / PROPRIETE .....	25
6.3.2 CORRESPONDANTS ET NIVEAU DE VISIBILITE .....	26
6.3.3 CONDITIONS DE TRAVAIL / DEPLACEMENTS / LOCAUX .....	26
6.3.3.1 LOCAUX ET MOYENS GENERAUX DU TITULAIRE .....	26
6.3.3.2 DEPLACEMENTS ET TRAVAIL HORS PLAGE NORMALE .....	27
6.3.3.3 LOCAUX ET MOYENS GENERAUX CNES.....	29
6.3.3.4 CAS DE POSTES DE TRAVAIL INFORMATIQUES .....	31
6.3.4 MOYENS METIERS .....	33
6.3.4.1 MOYENS METIERS DU TITULAIRE .....	33

6.3.4.2 MOYENS METIERS DU CNES.....	34
6.3.5 SECURITE ET CONFIDENTIALITE .....	35
6.3.5.1 DEONTOLOGIE .....	35
6.3.5.2 ACCES SUR LE SITE DU CNES.....	37
6.3.5.3 PLAN DE PREVENTION.....	38
6.3.5.4 HABILITATIONS .....	39
6.3.5.5 SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATIONS.....	40
6.3.6 REVERSIBILITE.....	40
6.3.6.1 MOYENS DES PROJETS .....	43
6.4 EXIGENCES RSE .....	44
6.5 EXIGENCES SUR LES COMPETENCES DU TITULAIRE .....	46
6.5.1 COMPETENCES GENERALES .....	46
6.5.2 MATRICE DES COMPETENCES.....	46
6.6 EXIGENCES D'ORGANISATION DES ACTIVITES .....	48
6.6.1 ORGANISATION.....	48
6.6.2 RESPONSABILITES .....	48
6.6.2.1 MAITRISE DU CNES .....	49
6.6.2.2 INTERFACES AVEC UN CLIENT, UN FOURNISSEUR, UN PARTENAIRE.....	49
6.6.2.3 SOUS-TRAITANCE.....	50
6.6.3 COORDINATION QUALITE PROJET .....	50
6.6.4 MODIFICATION ET CONTINUITE D'UNE PRESTATION EN COURS.....	51
6.6.4.1 INCIDENTS AFFECTANT LES BESOINS DU CNES.....	51
6.6.4.2 INCIDENTS AFFECTANT LES MOYENS DU TITULAIRE .....	52
6.6.4.3 INCIDENTS AFFECTANT LES MOYENS DU CNES .....	52
6.6.4.4 INCIDENTS AFFECTANT LE BON DEROULEMENT ET/OU LA QUALITE DES PRESTATIONS.....	52
6.6.5 FLUCTUATION DE CHARGE .....	53
6.6.6 MANAGEMENT ET CHARGES TRANSVERSES .....	53
6.6.7 CAPACITE A RELISER LES ACTIVITES EXCEPTIONNELLES .....	53
6.6.8 PILOTAGE DU CONTRAT .....	54
6.6.8.1 EXPRESSION DE BESOIN DU CNES PROJET PAR PROJET ET PTF DU TITULAIRE.....	54
6.6.8.2 PLAN D'ACTIONS .....	54
6.6.8.3 FAITS MARQUANTS HEBDOMADAIRES .....	56
6.6.8.4 BILAN TRIMESTRIELS .....	56
6.6.8.5 REUNIONS DE SUIVI TRIMESTRIELLES.....	58
6.6.8.6 COMPTE RENDU DE DEPLACEMENT.....	59
7 EXIGENCES APPLICABLES AU CANDIDAT RETENU .....	60

<b>8</b>	<b>EXIGENCES APPLICABLES AU(X) CANDIDAT(S)</b>	<b>62</b>
8.1.1	EXIGENCES GENERALES RELATIVES AUX REPONSES DU CANDIDAT	62
8.1.2	ORGANISATION DU CANDIDAT	64
8.1.3	CAPACITES ET STRUCTURE DE LA SOCIETE	67
8.1.3.1	SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION	67
8.1.4	COMPETENCES TECHNIQUES ET CAPACITES	68
8.1.5	PARTIE MANAGEMENT	69
8.1.5.1	PLAN DE MANAGEMENT DE L'ACCORD CADRE	69
8.1.5.2	COMPETENCE	70
<b>9</b>	<b>LIVRABLES ATTENDUS</b>	<b>72</b>
<b>10</b>	<b>ANNEXE 1 : RECAPITULATIF DES EXIGENCES</b>	<b>75</b>
<b>11</b>	<b>ANNEXE 2 : PROCEDURE DE MASTERISATION</b>	<b>107</b>

## 1 CHAPITRE DA

- DA1 : Spécification Technique de Besoin  
ASSURANCE PRODUIT ET CONTROLE QUALITE DES MATERIELS ET  
INGENIERIES EMBARQUES DU SEGMENT SPATIAL

**DTN/QE/BA-2025.0000074**

- DA2 : Spécification Technique de Besoin  
ASSURANCE PRODUIT ET CONTROLE QUALITE DU SYSTEME SPATIAL  
**QEIM-STB-AO\_SYSTÈME-0155-CNES 01/00**

- DA3 : projet de CPSSI

**DTN/QE/BA-2025.0000496**

- DA4 : Spécification Technique de Besoin  
ASSURANCE PRODUIT ET CONTROLE QUALITE DES SYSTEMES  
AEROSTATS

**DTN/QE/BA-2025. 0002381**



## 2 CONTENU DU DOCUMENT

Le présent document constitue la Spécification Technique (STB) Générale de l'accord-cadre de délégation de tâches qualité pour le compte du CST.

La STB générale regroupe les exigences communes aux 2 lots suivants :

- Lot technique AP BORD : ASSURANCE PRODUIT ET CONTROLE QUALITE DES MATERIELS ET INGENIERIES EMBARQUES DU SEGMENT SPATIAL
- Lot technique AP SYSTEME : ASSURANCE PRODUIT ET CONTROLE QUALITE DU SYSTEME SPATIAL
- Lot technique AP BALLONS : ASSURANCE PRODUIT ET CONTROLE QUALITE DES SYSTEMES AEROSTATS.

Elle est complétée par une STB spécifique contenant les exigences applicables à chaque lot cf. [DA1], [ DA2] et [DA4].

Pour un lot donné, les exigences applicables sont celles de la STB générale, complétées par celles de la STB du lot concernée.

Les chapitres 4 et 5 présentent le contexte du présent Appel d'Offre et l'organisation du marché.

Le chapitre 6 concerne **le Titulaire** et porte sur :

- Les exigences générales concernant le plan de management de l'accord cadre,
- Les prestations qualité à réaliser dans le cadre de l'accord cadre,
- Les exigences générales de l'accord-cadre,
- Les exigences RSE,
- Les exigences sur les compétences du Titulaire,
- Les exigences d'organisation des activités.

Le chapitre 7 concerne **le candidat qui sera retenu** et porte sur la phase de prise en charge.

Le chapitre 8 concerne **le(s) candidat(s)** dans le cadre de la phase d'appel d'offres et portent sur la proposition technique.

Le chapitre 9 fait la liste des livrables attendus en fonction des différentes phases (accord-cadre, phase de prise en charge, consultation).

L'annexe 1 présente un récapitulatif des exigences de Spécification Technique Générale.

L'annexe 2 donne de l'information concernant la procédure de masterisation des PC portables.

### 3 FORMALISME DES EXIGENCES

Chaque exigence formulée par le CNES pour le présent appel d'offres porte un identifiant du type **XXX-YYY-nnn**.

Le champ **XXX** peut prendre les valeurs :

- **ACT**, pour une exigence portant sur une Activité à réaliser par le Titulaire
- **SAF**, pour une exigence portant sur l'offre ou la candidature du Candidat
- **PEC**, pour une exigence portant sur la prise en charge de l'activité par le Candidat retenu

Le champ **YYY** peut prendre les valeurs :

- **GEN**, pour une exigence contenue dans la STB générale

Le champ **nnn** indique, pour chaque type ACT ou SAF, le rang de l'exigence dans le document.

Enfin, une exigence peut être accompagnée d'un nota qui explicite son libellé ou attire l'attention du lecteur sur un point majeur.

**Les exigences d'activité (ACT) appellent un engagement formel du Titulaire.**

**Les exigences portant sur l'offre ou la candidature (SAF) appellent une réponse des candidats qui sera notée**, relativement aux critères cités après l'exigence.

Outre son identifiant, une exigence comporte :

- Un titre
- Un texte avec un verbe d'action
- Une sortie pour les exigences de type ACT ou un livrable pour les exigences de type SAF

**Exemple de format :**

**SAF-GEN-9999**

**Exemple d'exigence**

Dans sa proposition technique, le Candidat indiquera ...

*Livrable : proposition technique*

## 4 CONTEXTE DE L'APPEL D'OFFRE

### 4.1 LISTE DES ACTIVITES TECHNIQUES DU CST CONCERNEES PAR CET ACCORD CADRE

Les activités techniques du CST concernées par cet accord cadre portent sur :

- Des systèmes orbitaux ou des composantes de systèmes orbitaux (système et/ou bord) en développement, en maintenance ou en exploitation,
- Des systèmes aérostatiques ou des composantes de systèmes aérostatiques (sol et/ou bord) en développement, en maintenance ou en exploitation,

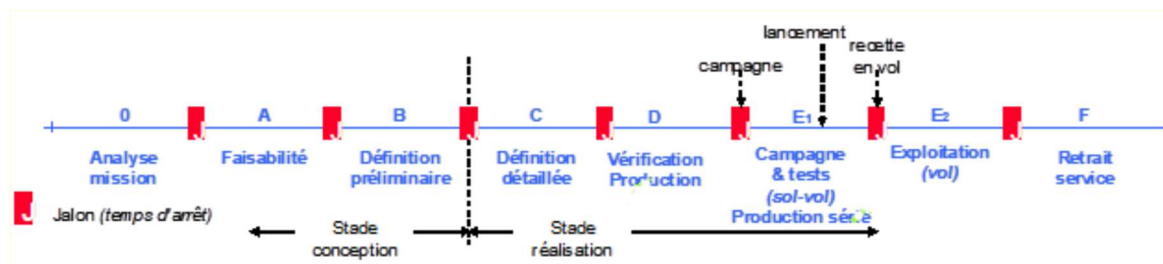
### 4.2 DESCRIPTION DU ROLE DE LA QUALITE PAR RAPPORT AUX ACTIVITES TECHNIQUES DU CST

Pour les différentes activités techniques, les paragraphes suivant décrivent brièvement le rôle des services qualité du CST qui assurent une responsabilité de bout en bout sur les projets.

#### 4.2.1 POUR UN PROJET SPATIAL

Par assurance des responsabilités qualité, il s'agit de mettre en place et de faire fonctionner les concepts « pivots » fondamentaux suivants :

- Association très en amont de l'Assurance Produit aux analyses de risques projet
- Définition d'une politique AP adaptée aux risques induits par les contraintes structurantes du projet (politique concertée, négociée, puis partagée/approuvée avec/par le projet)
- Contribution à la maîtrise des risques (prévention, identification, évaluation, hiérarchisation, maîtrise) par la mise en application de la politique AP définie
- Mise en application d'une politique AP adaptée aux « cycles en phases », jalons spécifiques aux projets et programmes spatiaux pilotés par le CNES.



Concrètement, il s'agit :

- **Pour la R&T et les démonstrateurs**, d'identifier les besoins qualité des programmes visés, d'établir les exigences adaptées, d'assurer leur suivi et d'évaluer en fin d'action le niveau de maturité atteint (niveau TRL « Technology Readiness Level »),

- **Pour la phase 0**, sans action directe d'un RAP (non implanté à ce stade auprès du projet), l'action Qualité passe, pour ce qui concerne l'AP, par une sensibilisation des responsables mission sur le besoin d'évaluation des niveaux TRL des technologies pressenties,

- **Pour la phase A**, de définir et mettre en place les principes AP structurants, par :

- L'aide à l'élaboration d'une arborescence Produit
- La production d'un plan de maîtrise des risques
- La production d'un portefeuille des risques
- La production du référentiel AP applicable
- La production (état préliminaire) du plan AP décrivant la réponse organisationnelle à prévoir pour répondre aux exigences AP, en vérifiant que les dispositions de gestion de documentation et de configuration sont définies, et déclinées ensuite vis-à-vis des pré développements contractualisés ou composantes déléguées vers l'extérieur

- **Pour la phase B :**

- De conforter et mettre en application les axes AP préétablis en phase A, en intégrant la déclinaison éventuelle complémentaire des exigences AP « Client »
- De coordonner les supports métiers qualité à mettre à contribution pour expertise/analyse/aide au projet
- De participer à l'organisation et à la validation des spécifications et exigences du projet (relecture/acceptation des documents « exigés », participation à la définition des revues projet, des plans de qualification et de développement, évaluation de l'organisation AP industrielle, mise en place des processus de gestion des interfaces, des paramètres, des exigences et de la justification/validation des exigences)
- De prendre en compte les processus internes au CST (retour d'expérience, respect du code de conduite sur les débris spatiaux)

NB : pour l'évaluation des niveaux de TRL voir [DA1].

- **Pour la phase C/D**, outre la continuité des axes AP mis en place dans la phase précédente, de prendre en compte :

- Les activités AP liées aux opérations d'AIV et aux essais (BT, CRE, suivis en salle blanche, suivi des essais système, livraisons si nécessaire, transport, campagne)
- La contribution à l'établissement ou la réalisation (en fonction des lots/projets) d'un dossier de qualification et l'analyse indépendante de tous les justificatifs de validation qui y sont reportés
- La gestion des anomalies

- La mise en place des règles de gel de configuration avant lancement
- La production d'une synthèse qualité finale qui contribue à la certification d'aptitude au vol et la rédaction de bilans qualités à vocation d'alimentation du processus de REX

## 5 ORGANISATION DU MARCHÉ

### 5.1 ORGANISATION DU CNES

#### 5.1.1 ROLES CNES

Le service qualité CNES s'engage à mettre en place l'organisation suivante côté CNES :

- Une responsabilité technique CNES (RTC) de l'accord-cadre,
- Une responsabilité contractuelle du marché CNES (RCM), administrative et financière de l'accord-cadre en charge de la gestion et du suivi administratif et financier des prestations,

Nota : lorsqu'il doit intervenir sur le site du CST, le Titulaire doit respecter un certain nombre d'exigences liés à la sécurité et à la confidentialité, en effet il devra au minimum accéder au système informatique du CNES, par abus de langage on parlera ici d'accès au **Site** du CNES. Pour des raisons de sécurité, le CNES doit maîtriser l'accès au **Site** du CNES. L'interlocuteur CNES du Titulaire pour ces sujets-là est le RTC.

Nota : Les interlocuteurs CNES que le Titulaire est appelé à rencontrer pendant le déroulement de sa prestation sont les suivants :

- Les chefs de projets,
- Les responsables techniques des projets/affaires,
- Les acteurs qualité du CNES sur les projets/affaires concernés (cf. chapitre « Coordination qualité projet »).

Rôles	
<b>Responsable Contractuel de Marché  RCM</b>	<p>Il participe à la rédaction des appels d'offres et/ou CCTP,</p> <p>Il valide toute demande de prestation exceptionnelle,</p> <p>Il valide les propositions techniques et financières émises par le Titulaire,</p> <p>Il suit les aspects budgétaires associés au marché,</p> <p>Il autorise le paiement des activités réalisées (en lien avec le service achats du CNES),</p> <p>Il s'interface avec le Responsable Contractuel Industriel du Titulaire pour toute question liée au contrat.</p>
<b>Responsable Technique du Contrat RTC</b>	<p>Il participe à la rédaction des appels d'offres</p> <p>Il valide et accepte les livrables prévus au titre du marché</p> <p>Il s'interface avec le RCM pour la mise en œuvre des activités exceptionnelles</p> <p>Il gère les difficultés d'interfaces éventuelles avec les différents acteurs des projets (responsables d'affaires, Responsables Techniques (RT), Responsables gestion produit (RS-CONF, RS-DOC))</p> <p>Il anime si nécessaire des points transverses afin de faciliter l'homogénéisation des pratiques et l'amélioration des processus. Il s'appuie sur les responsables métiers et outils.</p>
<b>Expert Métier  Maitrise d'OuvAge  MOA</b>	<p>Dans son domaine, c'est le référent des méthodes et processus utilisés au CNES. A ce titre, il assure le rôle <b>MOA</b> des outils métiers utilisés par les projets en interface avec les experts techniques qui assurent le bon fonctionnement du Système d'Information</p>
<b>Chef de Projet</b>	<p>Le <b>chef de projet</b> est le <b>responsable éditorial</b> des données et le <b>responsable de la configuration du projet</b>. Il peut nommer un ou plusieurs délégués.</p>
<b>Membre projet</b>	<p>Il rédige et tient à jour la documentation technique du projet en respectant les normes (RNC, SMC, etc.) et les exigences documentaires.</p> <p>Il est acteur de la gestion de configuration.</p>

<p><b>Responsable Assurance Produit/Qualité  RAP/RAQ</b></p>	<p>Il rédige et tient à jour la documentation technique de son périmètre en respectant le référentiel normatif (RNC, SMC, etc.) et les exigences documentaires.</p> <p>Il est acteur de la gestion de configuration.</p> <p>Il valide des produits.</p> <p>Il anime certaines commissions (NRB, BT, CRE,...)</p> <p>Il est membre du pôle d'Expertise du métier AP Système.</p>
<p><b>Architecte SSI ASSI</b></p>	<p>Il prend en charge la Sécurité des Systèmes d'Information (SSI).</p> <p>Il assure la sécurisation des activités et moyens nécessaires au contrat.</p> <p>Il vérifie de la bonne application des règles de SSI, en particulier concernant le traitement des données sensibles.</p> <p>Il peut réaliser des audits sur la gestion SSI mise en place par le Titulaire.</p>
<p><b>Officier de Sécurité OSSI</b></p>	<p>Il est responsable des activités SECRET réalisées sur le marché.</p> <p>Il est l'interlocuteur privilégié pour les activités SECRET et s'interface avec l'Officier de sécurité Titulaire.</p> <p>Il s'assure de l'application des règles de sécurité relatives aux données classifiées.</p> <p>Il peut réaliser des audits sur la bonne application des règles de sécurité sur les activités SECRET.</p>
<p><b>Responsable Export Control  RCE</b></p>	<p>Le Responsable Control Export a la charge de définir, avec le chef de projet, les règles permettant de respecter les législations en vigueur et la traçabilité liées aux contrôles des exportations.</p>



### 5.1.2 OUTILS CNES

Pour assurer ses activités, le CNES s'appuie sur des outils placés sous responsabilité technique du Système d'Information (SI).

Dans le cadre des évolutions techniques, les outils listés ci-après sont susceptibles d'être remplacés durant la période des contrats.

A ce jour, les **principaux outils** métiers susceptibles d'être utilisés au profit des projets sont :

- OGM : pour la gestion de configuration et la gestion des faits techniques,
- BAGHERA (GED) : référentiel documentaire des projets et gestion des actions,
- SGPDT : outil de gestion de production documentaire, interface entre les projets et l'équipe RS-DOC,
- GDOC : aide à la rédaction de document,
- GALAXI Extranet : travail collaboratif (basé sur les fonctionnalités du logiciel SharePoint),
- JIRA / CONFLUENCE : outils de gestion intégré (gestion des FT, actions, risques, etc.)
- MYTIC : gestion des exigences (basé sur le progiciel DOORS).

De plus, le Titulaire sera amené à utiliser des outils et moyens connexes afin d'assurer ses activités. Ces outils sont, pour la plupart, des logiciels standard adaptés aux besoins du CNES et/ou issus de développements internes :

- FileSender (envoi de fichiers),
- Serveurs FTP industriels,
- Espaces d'échanges (diffusion de données),
- ACCURIO (outil de l'atelier central d'édition)
- Outils de chiffrement tels que Zone Central et Acid,
- DTCRT (outil de gestion de production de la gestion de configuration des logiciels).

Pour chaque application, plusieurs environnements liés à la sensibilité des données sont disponibles :

- L'environnement **Confidentiel industrie ou CI**, est l'environnement standard proposé aux projets,
- L'environnement **Défense, DR et DR-SF** est l'environnement spécifique pour les projets de défense,
- L'environnement **Extranet** permet au projet de partager des données avec des externes (partenaires, industriels, ...).

#### **5.1.2.1 OGM**

OGM est l'outil utilisé pour la gestion de configuration des projets. Il permet de mettre en œuvre une gestion de configuration complète basée sur un Organigramme Produit (génération automatique d'état et d'écarts de configuration) avec l'ensemble des éléments de suivis associés (Demandes de Modifications, Propositions de Modifications, Fiches d'Anomalie, etc.).

#### **5.1.2.2 BAGHERA**

BAGHERA est l'outil de référence pour la Gestion Electronique Documentaire technique des projets du CST.

Il contient les documents de référence des projets et peut contenir les actions des projets (principalement celles issues des revues).

#### **5.1.2.3 SG PDT**

Il s'agit de l'outil qui permet aux utilisateurs du projet de demander une prestation documentaire sous forme de Demande de Travail (DT) au S-DOC. Les utilisateurs peuvent joindre à la DT les fichiers à enregistrer en GED qui sont alors déposés sur un serveur accessible par le S-DOC.

L'outil permet également la gestion des activités de production. Le ou les responsables de l'équipe S-DOC peuvent alors distribuer le travail à leurs équipes en affectant les tâches selon les compétences respectives des opérateurs et leur disponibilité. Lorsque les activités sont réalisées, l'outil permet de produire un Compte Rendu de Travail (CRT) qui trace ce qui a été fait, le temps passé, les anomalies, ...

Ce mécanisme permet le pilotage, la constitution des bilans avec les poids relatifs d'activités par projet. Il permet également au S-DOC de maîtriser la dérive par rapport aux UO et de proposer les actions préventives.

#### **5.1.2.4 GALAXI EXTRANET**

Il s'agit d'une plateforme de travail collaboratif dont DTN/QE/IM assure la gestion des droits d'accès sur demande des projets.

Cette solution renforce la sécurisation de la gestion documentaire et permet de mettre en place des procédés de facilitation de type « doc à doc » (échanges directs entre le S-DOC et les acteurs projet internes ou externes).

#### **5.1.2.5 GDOC**

GDOC est une extension de Word qui permet de rédiger des documents normalisés en respectant les directives. Il associe des modèles documentaires (exigences, note technique, compte rendu, etc.) à une base de données.

Il permet la mise à jour rapide de champs prédéfinis tels que les listes de diffusion, les documents de référence et ou applicable, un glossaire, etc. Il renforce la gestion des exigences via la génération de matrices de traçabilité et de conformité.

#### **5.1.2.6 MYTIC**

MYTIC est le nom du service de gestion des exigences fourni aux projets spatiaux avec :

Un référentiel méthodologique basé sur les standards ECSS et le RNC

Un outil informatique de gestion des exigences basé sur le progiciel DOORS (édité par IBM Rational) et l'add-on RMF (Requirement Management Framework, édité par IBM Rational), nommé également MYTIC par abus de langage.

MYTIC signifie « MY Tailor Is Clever », en référence à sa première fonctionnalité majeure d'adaptation (tailoring) par les projets des documents normatifs (ECSS et RNC).

#### **5.1.2.7 JIRA-CONFLUENCE**

Les instances JIRA et CONFLUENCE sont utilisées par les projets de développement logiciels et sont utilisées au démarrage des projets de développements de systèmes orbitaux pour le suivi projet (gestion des actions, gestion des risques), la gestion des faits techniques et le suivi des commissions.

JIRA/Confluence est l'outil porté par l'équipe CNES IDEO.

## 6 EXIGENCES APPLICABLES AU TITULAIRE

### 6.1 PLANS DE NIVEAU ACCORD CADRE

Les plans de niveau accord-cadre sont :

- Le plan de management,
- Le plan de prévention,
- Le plan de réversibilité,
- Dossier de sécurité (CPSSI définitif) + annexe de sécurité + matrice de couverture des clauses CPSSI du CNES.

Tous ces plans font partie du dossier « Contrat technique ».

La suite de ce paragraphe se focalise sur le plan de management de l'accord-cadre.

#### ACT-GEN-0010

##### Plan de management de l'accord cadre

Pour chacun des lots qui lui sont attribués, le Titulaire doit produire un Plan de Management de l'accord cadre.

*Sortie : plan de management*

Nota: le contenu du plan de management de l'accord cadre sera précisé au travers des exigences de ce document.

#### ACT-GEN-0020

##### Plan de management de l'accord cadre en Français

Le plan de management de l'accord cadre doit être rédigé en Français.

*Sortie : plan de management*

#### ACT-GEN-0030

##### Plan de management de l'accord cadre applicable

Le Titulaire doit appliquer et respecter le plan de management de l'accord-cadre sur toute la durée de l'accord cadre.

*Sortie : plan de management*

## ACT-GEN-0040

### Plan de management de l'accord cadre maintenu

Le Titulaire doit maintenir le plan de management de l'accord-cadre sur toute la durée de l'accord cadre.

*Sortie : plan de management*

Le plan de management de l'accord cadre est un des outils de pilotage de l'accord cadre pour toute la durée de l'accord cadre, il devra être approuvé par le CNES, y compris ses évolutions éventuelles. Il doit être un outil lisible, efficace, concis, couvrant, donc à vocation opérationnelle. Les informations qui sont spécifiques à la phase d'appel d'offres (notamment présentation de la société, démonstration des expériences, ...), ou spécifique à la phase de prise en charge, ne doivent pas figurer dans le plan de management de l'accord cadre.

## ACT-GEN-0050

### Plan de management de l'accord cadre

Le plan de management doit contenir tous les éléments utiles au management de l'accord cadre et uniquement ces éléments.

*Sortie : plan de management*

## ACT-GEN-0060

### Plan de management de l'accord cadre auto-suffisant

Le plan de management de l'accord cadre doit être auto-suffisant : il doit reprendre les éléments de la proposition technique qui le nécessitent.

*Sortie : plan de management*

## ACT-GEN-0070

### Matrice de conformités aux exigences concernant le Titulaire

Le Plan de management doit contenir une ou des matrices de conformité listant toutes les exigences auxquelles doit répondre le Titulaire. Le plan de management doit utiliser les matrices au format EXCEL fournies dans le dossier d'appel d'offres et utiliser les colonnes suivantes :

- « statut de conformité », où le Titulaire doit renseigner l'une des valeurs possibles suivantes : « C » pour Conforme, « PC » pour Partiellement Conforme, « NC » pour Non Conforme et « NA » pour Non Applicable
- « justification de conformité », où le Titulaire doit indiquer de façon claire et préciser le(s) chapitre(s), alinéa(s) où l'information est développée.

*Sortie : matrices de conformité au format EXCEL complétées*

**Nota :** les réponses mentionnées « PC » et non documentées ou non justifiées seront traitées par le CNES comme « NC ».

## ACT-GEN-0080

### Applicabilité de la STB générale

A l'exception des chapitres 7 et 8 applicables aux candidats, la STB générale est intégralement applicable au Titulaire (y compris ce qui n'est pas exprimé sous forme d'exigence). A ce titre, le Titulaire doit accepter explicitement la STB Générale (à l'exception des chapitres 7 et 8); tout écart nécessite une demande de dérogation qui doit être annexée au plan de management.

*Sortie : plan de management*

## ACT-GEN-0090

### Plan de management de l'accord cadre : planning

Le plan de management du Titulaire doit être livré en version signée dès la notification de l'accord-cadre. Une mise à jour intégrant le plan de réversibilité en version finalisée doit être livrée au CNES pour acceptation, au plus tard dans les six (6) mois suivant la notification de l'accord-cadre.

*Sortie : le plan de management*

## ACT-GEN-0100

### Politique Qualité

Le plan de management doit préciser les procédures de management de la Qualité du référentiel du Titulaire qui seront utilisées pour l'accord-cadre.

*Sortie : plan de management*

Nota : Le plan de management de l'accord cadre peut contenir en annexe une liste de documents applicables (guides, plans type, etc.) en complément de celle référencée et applicable au CNES (système qualité documenté, normes, standards, etc.)

## ACT-GEN-0110

### Plan de management de l'accord cadre, compléments

Le plan de management doit préciser le degré de visibilité que le Titulaire offre au CNES sur les documents ni CNES, ni ECSS qui sont cités dans le plan de management. En cas de contradiction entre un des documents du Titulaire et un document applicable du CNES, ce dernier prévaut.

*Sortie : plan de management*

## 6.2 PRESTATIONS QUALITE A MENER

Le paragraphe 6.2.1 traite des prestations qualité à mener par le Titulaire pour les différents lots.  
Le paragraphe 6.2.2 traite uniquement des prestations exceptionnelles.

### 6.2.1 LES UNITES D'OEUVRE ET LES FICHES DE TACHES

Pour chacun des lots, le CNES a défini des Unités d'œuvres (UO).

Ces Unités d'œuvre sont décrites dans les STB spécifiques des 2 lots cf. [DA1] et [DA2].

Chaque année et révisées au trimestre, pour chacun des Lots, le CNES commandera la réalisation d'UO.

Le Titulaire en charge d'un Lot devra réaliser les UO qui ont été commandées sur ce Lot.

Les équipes CNES en charge du suivi de la prestation du Titulaire procéderont à la vérification de la réalisation de la prestation de service conformément aux sorties attendues au niveau des fiches de tâches.

Toutes les UO réalisées par le Titulaire et validées par le CNES seront ensuite facturées.

#### ACT-GEN-0120

##### Réalisation des UO

Pour un lot donné, le Titulaire doit réaliser les UO qui ont été commandées par le CNES sur l'année et révisées au trimestre.

*Sortie : Les sorties des UO telles que définies par les STB spécifiques.*

### 6.2.2 PRESTATION EXCEPTIONNELLES

Les prestations exceptionnelles peuvent concerner :

- Une expertise dans le domaine connexe à l'Assurance Produit (méthodes, outils, référentiels normatifs, management de la qualité, conseils et expertises auprès de partenaires du CNES).
- Le développement de méthodes et d'outils innovants visant à améliorer les process en place sur les projets.

Dans ce dernier cas, les services qualité du CNES peuvent être amenés à promouvoir/développer des nouvelles méthodes/outils d'amélioration et de modernisation des tâches AP ou à réaliser un certain nombre d'études ponctuelles dans le cadre d'activités méthodologiques générales (exemples : comparaisons de systèmes normatifs, actions d'autoévaluation, etc.).

Pour cela, le Titulaire pourra réaliser les travaux suivants :

- Prise de connaissance du contexte, détermination et appropriation de la démarche,
- Collecte des informations : réalisation des entretiens et analyses des documents conformément à la démarche préétablie,
- Réalisation des expertises nécessaires,
- Présentation des résultats préliminaires, participation aux points clés intermédiaires, états d'avancement au responsable du service pilotant le processus,
- Elaboration du rapport final et des synthèse/conclusions/recommandations.

A l'issue de sa prestation, le Titulaire fournira un rapport.



Le CNES établira une spécification à laquelle le Titulaire répondra par une proposition technique et financière.

### 6.3 EXIGENCES GENERALES DE L'ACCORD CADRE

#### ACT-GEN-0125

##### **Prise en compte et respect de l'environnement de spécification des projets**

En entrée des activités de mise en place des spécifications AP applicables, le Titulaire doit prendre en compte et respecter les éléments suivants :

- Spécifications rendues applicables au projet par un Client externe (exemple : projet en coopération internationale),
- Référentiel Normatif du CNES (RNC), ECSS,
- Dispositions générales ou locales du Système de Management du CNES,
- Contraintes particulières, enjeux et contexte du projet.

*Sortie : néant*

#### ACT-GEN-0126

##### **Approbation des exigences applicables par les métiers de la Qualité**

Le Titulaire devra assurer tout ou partie des activités suivantes de définition des spécifications AP applicables :

- Coordination d'un groupe d'experts « Métiers Qualité »,
- Organisation d'une convergence technique avec l'ensemble des intervenants (services QE, projet).

*Sortie : bordereau signé par les chefs des services QE concernés*

#### ACT-GEN-0130

##### **Concurrence déloyale**

Le Titulaire ne doit pas commettre directement ou indirectement d'actes de concurrence déloyale.

Notamment, il est interdit de :

- se faire passer pour un salarié du CNES,
- représenter le CNES vis-à-vis de sociétés extérieures au CNES,
- d'utiliser le logo du CNES sans autorisation officielle.

Le Titulaire doit notamment veiller à :

- Mentionner ou faire mentionner dans les courriels : le nom et le prénom de l'expéditeur du courriel, sa fonction au sein de sa société employeur et le nom de sa société de rattachement avec son logo,
- Si besoin, fournir des cartes de visite au nom et/ou avec le logo de sa société,
- Si besoin, fournir une tenue au nom et/ou avec le logo de sa société,
- Fournir des équipements au nom et/ou avec le logo de sa société.



*Sortie : plan de management*

## **ACT-GEN-0140**

### **Étanchéité vis-à-vis des autres contrats au CNES**

Le Titulaire doit garantir, pendant la durée du contrat, l'étanchéité des informations et le cloisonnement de l'équipe par rapport à des activités en cours ou à venir pour le CNES. Il doit indiquer les dispositions qu'il compte mettre en oeuvre.

*Sortie : plan de management*

Nota : Le non-respect de cette clause peut conduire à la résiliation du contrat par le CNES, sans possibilité d'indemnités pour le Titulaire, en particulier si le CNES se retrouve en litige avec un tiers du fait de divulgation ou utilisation par le Titulaire de données auxquelles il a accès de par son activité.

### **6.3.1 PRODUCTION / FOURNITURES AU CNES / PROPRIETE**

Au plan documentaire, le Titulaire s'engage à respecter les règles du CNES qui lui seront fournies à la notification de l'accord-cadre. En particulier il est précisé que les livrables produits par le Titulaire pour les services DTN/QE/BA et DTN/QE/IM seront édités sous leur propre logo.

Les documents fournis (en dehors des informations de travail pouvant être transmises par mël) seront livrés pour acceptation au Responsable Technique du CNES (RTC) sous la forme :

- d'une note technique validée par le Titulaire et soumise à l'acceptation du CNES
- d'un fichier Word permettant au CNES d'intégrer tout ou partie des éléments dans des dossiers de responsabilité CNES. Le fichier Word sera conforme au modèle défini dans le plan d'actions.
- d'une version PDF fournie pour archivage.

## **ACT-GEN-0150**

### **Livrable documentaire du Titulaire**

Le Titulaire doit respecter les règles de production et de livraison de la documentation et de l'information technique en vigueur au CNES (le respect de ces règles permet au CNES de pouvoir facilement réutiliser les documents).

*Sortie : plan de management*

## **ACT-GEN-0160**

### **Propriété des éléments produits**

Toute production dans le cadre de la prestation (voir livrables des fiches de tâches) est propriété exclusive du CNES et doit être livrée au CNES.

*Sortie : plan de management ; acceptation du projet d'accord-cadre*

### 6.3.2 CORRESPONDANTS ET NIVEAU DE VISIBILITE

Pour chacun des lots, chaque année, le CNES commandera plusieurs prestations qui seront généralement au bénéfice des différents projets techniques du CNES (exemple : lancement d'un nouveau projet système orbital). Pour chacune de ces prestations, le CNES indiquera a minima le nom du correspondant CNES du projet technique CNES concerné. Ce correspondant CNES pourra si besoin fournir des précisions sur le projet. Afin de faciliter les échanges d'informations, le Titulaire doit fournir au CNES les noms des correspondants de sa société pour les différentes prestations.

Nota : Ces correspondants devront respecter les exigences sécurités définies au paragraphe 6.3.5.

#### ACT-GEN-0180

##### Capacité à gérer la prestation sur le site du CNES

En ce qui concerne les prestations devant être réalisées au CNES pour des raisons de confidentialité, le titulaire doit donner au CNES la visibilité sur les renouvellements de badges et PPST.

*Sortie : plan de management*

#### ACT-GEN-0190

##### Capacité à gérer la prestation en cas de télétravail

Le Titulaire doit veiller à appliquer les règles de confidentialité sur la gestion des données en dehors du CNES.

*Sortie : plan de management*

### 6.3.3 CONDITIONS DE TRAVAIL / DEPLACEMENTS / LOCAUX

#### 6.3.3.1 LOCAUX ET MOYENS GENERAUX DU TITULAIRE

Le Titulaire doit être en capacité de participer à une réunion ou à une intervention demandée le jour même.

#### ACT-GEN-0200

##### Locaux du Titulaire et télétravail

Le Titulaire doit être en capacité de participer à une réunion ou à une intervention demandée le jour même.

Le plan de management doit préciser l'emplacement, la taille et l'équipement des locaux dont le Titulaire dispose pour réaliser les prestations, ainsi que toute particularité existante.

De plus, le Titulaire doit avoir la capacité à mettre en place du télétravail en cas de force majeure (ex : pandémie) et assurer l'ensemble des missions confiées (hors activités considérées comme « non télétravaillables », exemple « activités confidentielles »).

*Sortie : plan de management*

Le CNES doit avoir un droit d'accès à l'établissement du Titulaire pour audit.

Le Titulaire peut être soumis à audit dans le cadre des activités qu'il exerce au titre du contrat qui lui sera confié à l'issue du présent appel d'offres. Le CNES se réserve le droit de procéder ou de déléguer à un mandataire des contrôles techniques, d'organisation ou de qualité, que ce soit à titre préventif, ou en cas de déviation constatée dans l'exécution des prestations de l'accord-cadre.

#### ACT-GEN-0210

##### Accès en cas d'audit

En cas d'audit, le Titulaire doit donner accès au CNES ou à son mandataire à ses locaux ainsi qu'aux éléments associés.

*Sortie : plan de management*

#### ACT-GEN-0220

##### Moyens propres au Titulaire

Le plan de management doit indiquer les moyens propres du Titulaire qui sont nécessaires à la réalisation des prestations.

*Sortie : plan de management*

#### 6.3.3.2 DEPLACEMENTS ET TRAVAIL HORS PLAGE NORMALE

Dans certaines situations (par exemple : opération critique un dimanche), le CNES pourra commander au Titulaire une prestation de service hors plage normale.

#### ACT-GEN-0230

##### Surcoût lié au travail hors plage normale (y compris en régime dérogatoire tel que le dimanche et les jours fériés, y compris la nuit, ...)

Le Titulaire doit indiquer les plages de travail normales qui sont couvertes dans le forfait UO. Le plan de management doit présenter les mécanismes les plus simples possibles pour définir le surcoût qui sera facturé au CNES en lien avec des prestations de service effectuées hors plage normale.

*Sortie : Plan de management*

Le Titulaire sera amené à se rendre chez des partenaires du CNES, des fournisseurs ou des clients du CNES, dans le cadre de ses activités.

## ACT-GEN-0240

### Surcoût lié aux déplacements

Le plan de management doit présenter les mécanismes les plus simples possibles pour définir le surcoût qui sera facturé au CNES en lien avec des prestations de service effectuées chez des partenaires du CNES, des fournisseurs ou des clients du CNES.

*Sortie : Plan de management*

## ACT-GEN-0250

### PTF liées aux surcoûts (travail hors plage normale + déplacements)

Cette exigence concerne les cas où le CNES commande au Titulaire une prestation de service hors plage normale ou devant se dérouler chez un partenaire, un fournisseur ou un client du CNES. Pour ces cas-là, le Titulaire doit transmettre au RTC une Proposition Technique et Financière (PTF) conforme au plan de management de l'accord cadre. Après acceptation par le CNES, la prestation de service pourra être réalisée par le Titulaire.

*Sortie : Plan de management, PTF*

### 6.3.3.3 LOCAUX ET MOYENS GENERAUX CNES

Le CNES met à la disposition du Titulaire des bureaux non nominatifs disposant de l'accès aux moyens généraux de communication (réseaux) nécessaires à la prestation.

L'objectif du CNES est de mettre à la disposition du Titulaire des bureaux non nominatifs pour la réalisation des prestations, dont le nombre sera défini en fonction de l'organisation proposée par le Titulaire

Les conditions de travail applicables au Titulaire lui sont propres. Toutefois, pour les prestations qui devront être réalisées sur le site du CST, le Titulaire doit respecter le Règlement intérieur du CST et les dispositions relatives à l'hygiène et à la sécurité du travail, fixées dans le Plan de prévention des risques.

Le site du CST peut être fermé quelques semaines par an (par exemple une semaine à Noël, une semaine au printemps, une semaine l'été) ainsi que certaines journées (par exemple une partie des Jours ARTT ou ponts).

Le site du CNES peut aussi être partiellement fermé certaines journées (par exemple une partie des Jours ARTT).

Ces périodes de fermeture ou de fermeture partielle sont fixés par la direction du CNES.

En raison d'impératifs opérationnels (campagne d'essais, opérations critiques de mise à poste par exemple), les contraintes d'un projet peuvent nécessiter ponctuellement l'exercice d'activités qualité lors de :

- week-ends,
- jours fériés et jours de fermeture imposés par le CNES,
- semaines de fermeture imposées par le CNES,
- jours ouvrés (y compris les jours ARTT), au-delà de la plage horaire 7h00 - 20h00 locale.

Dans les cas pré-cités, les demandes d'accès sur le CST ou sur le système d'information du CNES devront être instruites en respectant à la fois les règles et les procédures existantes au CNES sur ce registre, mais aussi la réglementation du travail applicable à la société du Titulaire.

Pour les activités réalisées sur le site du CST les nuits, week-end, jours fériés, ponts, fermetures et Jours ARTT (JARTT) fixés par la Direction du CNES, le Titulaire doit se conformer au dispositif existant sur le CST en matière de sécurité du travail et de conditions d'accès.

Lors des jours de fermeture partielle ou non, le Titulaire est informé que :

- le service de restauration du CNES ne sera pas assuré,
- les services de supports généraux communs à la vie du Centre et une partie des services de logistique et de maintenance du CNES ne peuvent être garantis
- des dispositions spécifiques peuvent être mises en place pour les travailleurs dits « isolés » sur le site du CNES.

## ACT-GEN-0260

### Prise en compte des jours de fermeture du CNES

Dans le cas où le Titulaire compte utiliser les locaux mis à la disposition par le CNES, il doit expliquer comment il s'organise afin d'être en capacité de poursuivre la réalisation de ses prestations les jours de fermeture du CNES.

*Sortie : plan de management*

Le Titulaire doit respecter la réglementation concernant le temps de travail et demander les éventuelles dérogations nécessaires aux autorités habilitées (par exemple l'accord de l'Inspecteur du travail et de la Préfecture pour le travail des dimanches ou jours fériés) ; par conséquent, il est du devoir du Titulaire de prendre en compte l'anticipation des contraintes induites, et en dernier recours, d'informer le CNES en cas d'incompatibilité de planning.

## ACT-GEN-0270

### Prise en compte du travail hors plage normale (y compris en régime dérogatoire tel que le dimanche et les jours fériés)

Le Titulaire doit mettre en place l'organisation et les dispositions particulières pour assurer les prestations dans ces conditions exceptionnelles.

*Sortie : plan de management*

## ACT-GEN-0280

### Moyens logiciels

Le Titulaire doit utiliser des moyens logiciels compatibles avec ceux du CNES (voir ci-dessous).

*Sortie : plan de management*

Nota : Les moyens logiciels actuellement utilisés au CNES, qui ont des interactions avec les activités du Titulaire, concernent la Suite OFFICE PRO de Microsoft, ACROBAT d'ADOBE, des logiciels antivirus agréés par la SSI CNES, des logiciels de chiffrement et d'authentification (Security Box et ACID).

#### 6.3.3.4 CAS DE POSTES DE TRAVAIL INFORMATIQUES

Pour des raisons de sécurité, le matériel informatique utilisé pour accéder au SI-Entreprise du CNES doit respecter un certain nombre de contraintes.

##### ACT-GEN-0290

###### PC physique du Titulaire

Pour les activités réalisées par le Titulaire sur le SI-Entreprise du CNES, les moyens nécessaires au déroulement des activités doivent être ceux du Titulaire. L'accès du Titulaire au SI-Entreprise du CNES doit se faire au travers des postes de travail physique du Titulaire.

*Sortie : plan de management*

Nota : les moyens incluent notamment les PC portables, les écrans, les claviers, les casques, les souris, ...

##### ACT-GEN-0300

###### PC conforme au catalogue

Dans le cadre de sa prestation de service, pour l'accès au SI-Entreprise du CNES, le Titulaire doit disposer de PC portable dont les modèles sont strictement identiques à ceux présents dans le catalogue matériel bureautique standard CNES applicable.

*Sortie : plan de management*

Nota : le catalogue applicable à la date du 1 janvier 2025 s'étend sur la période de septembre 2024 à septembre 2025 : voir fichier excel « Materiel\_Bureautique-Sept-2024-Sept-2025.xlsx ».

Nota : ces modèles de PC portable permettent de recevoir le master Entreprise CNES. Ce type de configuration permet l'accès au SI-Entreprise depuis un site CNES ou depuis un lieu extérieur (usage du nomadisme / VPN CNES) et suit le cycle de mise à jour défini par le CNES. Le processus de transformation qui permet d'installer le master Entreprise CNES est appelé ici masterisation.

Nota : une carte Scytale est indispensable pour le fonctionnement en nomadisme ; celle-ci est fournie par le CNES et sa fourniture nécessite la signature de la charte de nomadisme CNES.

##### ACT-GEN-0310

###### PC master CNES dès le démarrage

Le Titulaire doit disposer d'un ensemble de PC portables configurés avec le master Entreprise CNES et ceci dès le démarrage de l'accord cadre.

*Sortie : plan de management*



## ACT-GEN-0320

### PC renouvelés

Le Titulaire doit renouveler ses PC portables et les faire configurer avec le master Entreprise CNES selon le rythme défini par le CNES pour garantir une compatibilité avec les versions d'OS en vigueur.

*Sortie : plan de management*

## ACT-GEN-0330

### PC – prise en compte contraintes de délai

Pour l'installation du master Entreprise CNES sur ses PC portables, le Titulaire doit s'organiser pour prendre en compte les contraintes de délai de configuration du service CNES en charge de la masterisation des PC portables.

*Sortie : plan de management*

## ACT-GEN-0340

### PC – fin de prestation

En fin de prestation, ou en cas de sortie d'un intervenant du contrat, le Titulaire doit restituer au guichet du SI le ou les PC portables avec master Entreprise CNES concernés pour un effacement du disque dur. Le Guichet du SI restituera au Titulaire les PC portables à l'issue de l'effacement des disques durs.

*Sortie : plan de management*

## ACT-GEN-0350

### PC – procédure masterisation

Pour la masterisation des PC, le Titulaire doit se conformer à la procédure qui est présentée en annexe 2.

*Sortie : plan de management*

## Délai de Transformation :

- Avant le démarrage de la phase de prise en charge et avant le démarrage de la prestation, le futur Titulaire doit prévoir un délai de 10 semaines entre le moment où les PC portables arrivent au Guichet SI et le moment où les PC portables sont disponibles au Guichet SI avec le Master CNES.
- Après le démarrage de l'accord cadre et jusqu'à 10 demandes par semaine, le CNES peut garantir le délai de configuration des PC portable du Titulaire sous 6 jours à compter de la date de fourniture du PC portable. Au-delà, le Titulaire devra organiser la mise à disposition de ses matériels avec l'équipe responsable de l'environnement de travail.



## 6.3.4 MOYENS METIERS

### ACT-GEN-0360

#### Moyens métiers

Le Titulaire s'engage à suivre toutes les évolutions de l'état de l'art des méthodologies, des technologies, et des outils.

*Sortie : plan de management*

### 6.3.4.1 MOYENS METIERS DU TITULAIRE

### ACT-GEN-0365

#### Méthodes, outils et environnement

Le Titulaire doit :

- décrire et justifier les choix réalisés pour la sélection des méthodes et outils mis en œuvre pour les activités CNES,
- justifier et faire valider par le CNES, tout écart à l'utilisation des outils, méthodes et procédés du CNES,
- accompagner la mise en place des outils, méthodes et procédés du CNES,
- mettre en œuvre les outils, méthodes et procédés du CNES,
- vérifier l'utilisation correcte des outils, méthodes et procédés du CNES,
- contrôler les choix/justifications réalisés par les fournisseurs en matière d'outils, méthodes et procédés du CNES

*Sortie : Plan AP, Bilan Qualité*

### ACT-GEN-0370

#### Moyens métiers du Titulaire

Le Titulaire doit présenter les moyens métiers propres qu'il utilise pour réaliser les activités (moyens d'expertise ou d'analyse, logiciels, etc.)

*Sortie : plan de management*

### ACT-GEN-0380

#### Moyens informatiques

Pour les prestations réalisées sur le site du CST, hormis spécificités des projets classifiés, le Titulaire doit utiliser ses propres moyens nomades (PC, écrans, téléphones portables, clés USB, disques durs, etc.) et approvisionner ses fournitures bureautiques (consommables). Il est rappelé que toute connexion physique au réseau d'entreprise CNES est soumise aux règles en vigueur.

*Sortie : plan de management*

#### 6.3.4.2 MOYENS METIERS DU CNES

Dans le cadre de la prestation, un certain nombre d'outils métier sont utilisés par le CNES, notamment pour sa gestion des documents, des faits techniques, des exigences, ...

Le Titulaire devra être capable d'aller chercher lui-même les données sur les outils du CNES, Il devra également être capable de déposer les données attendues par le CNES sur les différents outils. En conséquence, ces outils devront donc être appréhendés et maîtrisés par le Titulaire.

Pour chaque lot, la liste de ces outils est indiquée dans la STB spécifique du Lot, cette liste évoluera pendant la durée de l'accord cadre.

Une partie de ces moyens métiers est propriété du CNES (voir STB spécifique du Lot).

Pendant la période de prise en charge, le CNES assure une aide à la prise en main des logiciels propriété du CNES. Le maintien de cette connaissance est ensuite de la responsabilité du Titulaire.

Les logiciels propriété du CNES utilisés au titre de l'accord-cadre sont mis à la disposition du Titulaire.

Le Titulaire pourra faire des propositions d'amélioration de ces outils métiers.

#### ACT-GEN-0390

##### Maitrise du Titulaire pour les outils métiers du commerce

Le Titulaire doit être formé sur les outils métiers du commerce. Le Titulaire doit présenter ce qu'il met en œuvre pour assurer sa maîtrise dès le démarrage du contrat.

*Sortie : plan de management*

#### ACT-GEN-0400

##### Maitrise du Titulaire pour les outils métiers propriété du CNES

A l'issue de la phase de prise en main des logiciels propriété du CNES, phase pendant laquelle le CNES apportera une aide, le Titulaire doit maintenir les compétences nécessaire à l'utilisation des logiciels propriété du CNES et ceci tout au long de la prestation. Le Titulaire doit présenter ce qu'il met en œuvre pour assurer sa maîtrise dès le démarrage du contrat.

*Sortie : plan de management*

## 6.3.5 SECURITE ET CONFIDENTIALITE

### 6.3.5.1 DEONTOLOGIE

Les prestations d'AP procurent par nature au Titulaire une grande visibilité sur le fonctionnement du CNES, de ses fournisseurs et de ses clients.

Le Titulaire doit donc s'obliger à une totale discrétion quant aux informations qu'il est appelé à connaître ou à manipuler pendant l'exécution de ses prestations.

Pour cela, le Titulaire doit respecter un certain nombre de règles déontologiques, à savoir :

- **n'effectuer pour le compte du CNES aucun développement, aucune maintenance et aucune activité d'exploitation associée à un projet faisant partie du périmètre de la prestation,**
- s'engager par écrit à respecter les règles déontologiques applicables à ce type de prestation (cf. ci-dessous), en précisant les suites données en cas de non-respect de ces règles,
- réaliser les prestations demandées avec objectivité et intégrité pendant toute la durée de l'accord-cadre
- assurer, sans limitation de durée, la confidentialité des travaux et des informations qui sont confiés par le CNES au Titulaire (au sein du CNES, en dehors et vis-à-vis de tiers).
- assurer la protection des informations du CNES en dehors du CST (travail dans les locaux du Titulaire, travaux réalisés en télétravail, déplacements, etc.),
- en fin d'accord cadre, le Titulaire restitue au CNES, sans en garder copie, tous les documents (ou données), du CNES ou de ses fournisseurs, ou de ses partenaires ou de ses clients, qui lui ont été confiés dans le cadre des prestations, et ce, quel que soit le support de ces documents,
- en fin d'accord cadre, et sauf consigne contraire expresse du CNES, le Titulaire détruit tous les documents qu'il a analysés ou auxquels il a eu accès par ses moyens propres, ainsi que tous les résultats d'analyse associés,
- le Titulaire ne peut utiliser aucun résultat (qualitatif ou quantitatif), ni aucun support obtenu lors de ses prestations, ou auquel il a eu accès durant les prestations sans l'accord formel préalable du CNES (synthèses, publications, etc.).
- Toute utilisation et/ou publication par quelque moyen que ce soit (ex : conférence, tutoriel, workshop, réseaux sociaux,...) d'information obtenue lors de ses prestations est soumise à autorisation du CNES.

**Rappel :** toutes les sorties (livrables, données, etc.) issues de la prestation sont la propriété exclusive du CNES.

Par ailleurs, le Titulaire n'acquiert pas la propriété des moyens et supports qui sont mis à sa disposition pour la réalisation des prestations.

Les règles applicables au Titulaire sont également les suivantes :

- il se doit de rechercher et de préserver l'objectivité et l'intégrité des estimations qu'il fait sur la qualité des prestations ou du produit du fournisseur, et de ne communiquer ces estimations

sur la qualité des produits et des process qu'aux équipes projet concernées,

- il s'interdit de rechercher, au travers des prestations effectuées, tout avantage au profit de lui-même.

#### ACT-GEN-0410

##### Déontologie

Le Titulaire doit respecter les principes de déontologie listés dans le paragraphe 6.3.5.1.

*Sortie : plan de management*

**Nota** : l'absence d'engagement sur le respect des règles déontologiques constitue une non-conformité.

#### ACT-GEN-0420

##### Fourniture de certificats individuels de respect de la déontologie

Le Titulaire doit fournir un certificat de respect des règles déontologiques convenues dans l'accord-cadre.

*Sortie : plan de management*

Sur certains projets du CNES, il y a des contraintes liées aux aspects Confidentiel Défense et habilitations DR-SF.

#### ACT-GEN-0421

##### Personnel habilité Confidentiel Défense

Environ 50% du nombre d'UO nécessite une habilitation (« SECRET » ou « TRES SECRET »). Le Titulaire doit être en capacité de répondre à cette exigence pour toute la durée de la prestation.

*Sortie : Offre Technique, Plan de management*

#### ACT-GEN-0422

##### Personnel habilité DR-SF (nationalité Française)

Environ 30% du nombre d'UO nécessite une habilitation « DR-SF ». Le Titulaire doit être en capacité de répondre à cette exigence pour toute la durée de la prestation.

*Sortie : Offre Technique, Plan de management*

## ACT-GEN-0430

### Propriété des données

Le Titulaire doit garantir au CNES la propriété exclusive des données et procédures produites pendant toute la durée de la prestation et il doit préciser les dispositions organisationnelles associées pour les remettre au CNES.

*Sortie : plan de management*

## ACT-GEN-0440

### Restitution des données et outils CNES en fin de contrat

En fin de contrat, le Titulaire doit organiser un point-clé formel de définition avec le CNES pour gérer la restitution, le transfert ou la destruction de l'ensemble des moyens (données, procédures, outillage, etc.) créés ou utilisés au titre de l'accord-cadre, suivi d'un point-clé de vérification.

*Sortie : plan de management*

## ACT-GEN-0450

### Altération des données

Le Titulaire doit s'engager à prendre en charge à ses frais, la restitution, dans un délai négocié avec le CNES, des données, en cas d'altération ou de perte par sa faute.

*Sortie : plan de management*

**Nota:** l'engagement sera traduit en pénalités potentielles dans le contrat.

### **6.3.5.2 ACCES SUR LE SITE DU CNES**

Compte tenu des contraintes des projets (techniques, opérationnelles, ou liées à la sécurité), les prestations s'effectuent en partie dans les locaux du Titulaire (ou en télétravail) et en partie sur le site du CNES. Le droit d'accès au CNES est alors accordé au Titulaire le cas échéant.

De plus, le CNES étant un "Établissement à Régime Restrictif" : l'accès au Centre Spatial de Toulouse est soumis à des autorisations délivrées par le CNES; l'accès à certains locaux peut être soumis à des contrôles ou des restrictions spécifiques supplémentaires.

L'autorisation d'accès du Titulaire est soumise aux règles en vigueur d'accès au CNES.

Le Titulaire se verra délivrer un badge d'accès pour la durée de la prestation, conformément à la réglementation CNES en vigueur.

Ce badge sera restitué en fin de prestation. Les éléments nécessaires à l'établissement des demandes d'accès seront fournis par le Titulaire et sous sa responsabilité.

Pendant son temps de présence sur le site du CNES, le Titulaire est tenu de se conformer au règlement intérieur du CNES, et aux règles en vigueur concernant l'usage des locaux et des biens

mis à sa disposition (exemple : fermeture des portes à clé, protection des biens contre le vol, économies d'énergie, tri sélectif etc.).

#### ACT-GEN-0460

##### Respect du dispositif PPST (Protection du Potentiel Scientifique et Technique de la nation)

Le Titulaire doit mettre en place les dispositions nécessaires conformément à l'article 3.2.1 du CCAP 2021.

*Sortie : dossiers PPST approuvés au démarrage de la prestation*

#### ACT-GEN-0470

##### Respect du règlement intérieur du CNES

Le Titulaire doit mettre en place les dispositions nécessaires :

- à la prise de connaissance du règlement intérieur CNES lorsque les prestations doivent être réalisées sur le site du CST,
- et s'engager à respecter ce règlement (dont la restitution des badges dans les temps, etc.).

*Sortie : plan de management*

La spécificité de certaines prestations (support qualité, contrôles, intégration, etc.) peut toutefois imposer qu'elles se déroulent chez un fournisseur ou un laboratoire participant à un projet du CNES. Dans ce cas, l'accès aux locaux du fournisseur ou du laboratoire est accordé au Titulaire sur demande du CNES, pour la durée de la prestation et dans le respect de leur règlement intérieur.

#### 6.3.5.3 PLAN DE PREVENTION

#### ACT-GEN-0480

##### Plan de prévention au CNES

Pour les prestations se déroulant dans les locaux du CNES, le Titulaire doit appliquer les dispositions réglementaires pour son intervention sur le CST ou tout établissement du CNES en matière de sécurité du travail. Le Titulaire est responsable des activités qu'il réalise in situ. Une trame du Plan de prévention sera fournie par le CNES et doit être complétée par le Titulaire puis cosignée par les deux parties. La livraison du plan de prévention doit se faire au plus tard à l'entrée en vigueur de l'accord-cadre. Sa non livraison peut aller jusqu'à l'interdiction de l'entrée du Titulaire sur le CST.

*Sortie : plan de management, plan de prévention signé*

## ACT-GEN-0490

### Plan de prévention pour un fournisseur ou un laboratoire

Pour les prestations se déroulant chez un fournisseur ou un laboratoire participant à un projet du CNES, lorsque la durée de l'activité est supérieur à 400 heures ou présentant des travaux dangereux, un plan de prévention devra être établi entre les parties impliquées.

*Sortie : plan de management, plan de prévention signé*

## 6.3.5.4 HABILITATIONS

Pour intervenir sur certains projets (Défense Nationale, etc.), le Titulaire est soumis à des contraintes particulières de confidentialité. Le Titulaire réalise des prestations dans ce cadre et il doit cosigner avec les autorités compétentes du CNES une Annexe de Sécurité, justifiant auprès du CNES du respect et de l'application des règles appropriées.

La livraison de l'Annexe de Sécurité est prévue au plus tard trois (3) mois après le démarrage de l'accord-cadre.

## ACT-GEN-0500

### Habilitation de la société

Le Titulaire doit être habilité pour pouvoir opérer sur des données classées « Secret » ou « Très Secret ». Le Plan de management doit préciser le niveau d'habilitation de la société.

*Sortie: plan de management*

## ACT-GEN-0510

### Ressources humaines habilitées

Le Titulaire doit disposer des ressources humaines suffisantes pour réaliser la prestation dans les conditions d'habilitation requises et pour garantir la mise en place et la continuité de service compte tenu des délais d'habilitation

*Sortie: Plan de management*

**Nota :** voir ACT-GEN-0421 et ACT-GEN-0422

## ACT-GEN-0520

### Livraison annexe de sécurité

Le Titulaire doit livrer l'annexe de sécurité au plus tard 3 mois après le démarrage de l'accord cadre.

*Sortie : plan de management, annexe de sécurité*



### 6.3.5.5 SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATIONS

L'utilisation des moyens informatiques fait l'objet d'un CPSSI (Cahier de Prescription de la Sécurité des Systèmes d'Information). Conformément aux clauses du CPSSI, le Titulaire fournit une matrice de couverture des clauses applicables avant le démarrage du contrat.

Les prestations réalisées au titre de l'accord-cadre font l'objet d'un **Cahier des Prescriptions de Sécurité des Systèmes d'Information (CPSSI)** définitif, établi sur la base du projet de CPSSI fourni par le CNES. Le CPSSI est négocié entre le Titulaire et le CNES puis annexé au contrat. Il regroupe les clauses spécifiques de Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) applicables à l'accord-cadre.

#### ACT-GEN-0530

##### Réponses aux exigences du CPSSI

Le Titulaire doit fournir au démarrage de l'accord cadre une matrice de conformité au CPSSI cohérente avec ce qu'il a produit en réponse à l'appel d'offres.

*Sortie : matrice de conformité au CPSSI*

#### ACT-GEN-0540

##### Application des dispositions SSI

Le Titulaire doit fournir un dossier de sécurité (CPSSI finalisé) au démarrage de l'accord cadre couvrant toute la durée de l'accord-cadre, et cohérent avec ce qu'il a produit en réponse à l'appel d'offres.

*Sortie : CPSSI*

#### ACT-GEN-0550

##### Annexe de sécurité

Pendant toute la durée de l'accord cadre, le Titulaire doit se conformer à l'annexe de sécurité qui couvre cet accord cadre.

*Sortie : Respect de l'annexe de sécurité*

Nota : un formulaire d'annexe de sécurité vierge est fourni dans le dossier d'appel d'offres.

### 6.3.6 REVERSIBILITE

Les dispositions du CCAP sont applicables stricto sensu, étant entendu que :

Le Titulaire doit agir en permanence afin d'assurer une parfaite réversibilité des prestations dont il a la charge. Pour ce faire il doit alerter le CNES sur toute modification ou évolution susceptible de présenter des conséquences sensibles au regard de cet objectif sur lequel il s'est engagé.

Le Titulaire s'engage à transmettre au CNES, sur simple demande, l'ensemble des éléments dont la connaissance est nécessaire à la reprise des prestations.

Le Titulaire accepte pendant les trois derniers mois de l'accord-cadre que soit mis en place une période de recouvrement avec le futur Titulaire reprenant les prestations. Il s'engage donc à donner accès à celui-ci aux moyens, documents et données utilisés pour l'exécution des prestations. Il



s'engage également, dans les trois derniers mois de l'accord-cadre, à effectuer les présentations et formations pratiques nécessaires. Pendant cette période de recouvrement, le Titulaire reste seul responsable de la bonne réalisation des prestations.

Un processus détaillé de réversibilité, définissant les modalités de reprise des prestations, doit être élaboré par le Titulaire dans un plan de réversibilité.

Afin de permettre un biseau, en fin de marché en cas de non reconduction du Titulaire, ce dernier s'engage à :

- Maintenir à jour les procédures de prise en compte des processus délégués par le CNES,
- Préparer les procédures d'accompagnement nécessaires à une phase de transfert,
- Prendre les dispositions nécessaires pour le transfert de ses activités.

L'accompagnement d'un nouveau Titulaire en fin d'activité est décrit dans le plan de réversibilité, qui constitue un des livrables indispensables au paiement des premières échéances associées aux livrables du contrat.

#### **ACT-GEN-0560**

##### **Plan de Réversibilité**

Le Titulaire doit livrer un plan de réversibilité pour le Lot considéré à la fin de la première année de la prestation. Ce plan de réversibilité doit être validé par le CNES et mis à jour sur demande du CNES.

*Sortie : Plan de réversibilité*

#### **ACT-GEN-0570**

##### **Réversibilité, organisation & transferts**

Le Titulaire doit mener une phase de réversibilité à la fin de son contrat et doit présenter les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour en assurer la réussite.

Les dernières échéances de paiement du marché sont soumises à la mise en place des moyens, à l'accompagnement et à la réussite du transfert d'activité.

*Sortie : Plan de réversibilité*

**Nota :** la réussite du transfert suppose que le nouvel entrant respecte les dispositions en montée en charge et les points de rendez-vous et de formations aux moyens, outils et procédures, définis en concertation avec le sortant.

## ACT-GEN-0580

### Application du Plan de réversibilité

Le Titulaire doit appliquer le plan de réversibilité pendant les 3 derniers mois du contrat. Le plan doit s'appliquer dès l'annonce du changement de Titulaire. Le plan doit se décliner par :

- La désignation du coordonnateur de la phase de réversibilité,
- L'accompagnement du nouveau Titulaire aux règles CNES, environnement projet,
- La mise à disposition des procédures opératoires, l'accès aux données, aux réunions, aux commissions, à la préparation des activités, aux instances de pilotage,
- La formation nécessaire à l'utilisation des moyens, des procédures, des modes de fonctionnement,
- La formation aux outils spécifiques.

*Sortie : Plan de management, plan de réversibilité*

**Nota :** l'application partielle du plan de réversibilité, les retards induits par un défaut d'accompagnement, de formation du nouveau Titulaire sont des clauses d'application des pénalités de retard.

## ACT-GEN-0590

### Prolongation d'activité

Dans le cas où du fait du CNES, il n'est pas possible de démarrer la réversibilité 3 mois avant la fin du contrat, le Titulaire doit accepter une prolongation d'activité pouvant aller jusqu'à trois mois supplémentaires maximum incluant :

- des activités de formation,
- la mise en place d'une assistance technique auprès du nouveau Titulaire.

Cette prestation supplémentaire est à la charge du CNES, elle est contractualisée aux conditions économiques de la dernière année du contrat.

*Sortie : Plan de management, plan de réversibilité*

### 6.3.6.1 MOYENS DES PROJETS

Les projets utilisent différents outils pour la gestion projet : documentation, configuration, exigences, actions, faits techniques, revues .... Selon l'organisation du projet, ces outils peuvent être CNES ou externes (cas des projets européens).

Actuellement, différents outils existent au CNES, voir 5.1.2.

Les acteurs contribuant à la gestion de projet peuvent être :

- Les responsables projets
- Le service qualité en charge de l'ingénierie des Exigences
- Les intervenants RS-DOC et RS-CONF
- Les qualitiens

#### ACT-GEN-0600

##### Remontée des besoins projet

En cas de besoin projet, le Titulaire doit remonter les besoins projet au service qualité du CNES concerné. Il peut contribuer à l'élaboration d'une solution avec le CNES, mais il n'est pas autorisé à proposer des solutions directement au projet.

*Sortie : plan de management*

#### ACT-GEN-0610

##### Autonomie des acteurs projets CNES

Lorsque le Titulaire est amené à paramétrer des moyens choisis par le projet ou à définir le processus de gestion du projet, il doit s'orienter vers les solutions qui permettent au projet CNES d'enregistrer ses données sans l'action du Titulaire.

*Sortie : plan de management*

#### ACT-GEN-0620

##### Définition des rôles liés à la mise à jour des données projet

Le Titulaire doit être garant de l'application de ce processus par le projet.  
Le Titulaire ne doit pas assurer la mise en œuvre du processus à la place du projet.

*Sortie : plan de management*

## 6.4 EXIGENCES RSE

En lien avec sa politique RSE, le CNES demande au Titulaire de respecter les exigences suivantes.

Le CNES a formalisé sa stratégie achat dans son Schéma de Promotion des Achats Socialement et Écologiquement Responsables.

Nos achats de prestation de service dans les domaines de la qualité objet de ce présent CCT doivent contribuer à atteindre les objectifs suivants :

- Sur l'aspect environnement :
  - Réduire et optimiser les déplacements
  - Optimiser les consommations énergétiques
  - Réduire l'impact du numérique
  - Réduire la production de déchets et favoriser le tri
- Sur l'aspect social :
  - Lutter contre toutes les formes de discrimination et promouvoir l'égalité, notamment femmes-hommes
  - Renforcer l'inclusion sociale

### ACT-GEN-0621

#### Déplacements

Dans le cadre de sa prestation, le titulaire privilégiera des déplacements faiblement carbonés (train, vélo, marche), et indiquera comment cette démarche est mise en œuvre.

*Livrable : mémoire environnemental (pour appel offre)*

### ACT-GEN-0622

#### Papier

Dans le cadre de sa prestation, le titulaire réalisera l'envoi des documents uniquement sous forme dématérialisée. Dans le cas où le prestataire devrait imprimer des documents, ceci se fera avec du papier ecolabelisé (FSC ou équivalent) ou avec du papier recyclé.

*Livrable : mémoire environnemental (pour appel offre)*

## ACT-GEN-0623

### Egalité hommes-femmes

Le CNES conduit une politique volontariste et concertée en faveur de la promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'entreprise. Dans cette optique, le Candidat présentera une démarche d'amélioration continue en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité. Le candidat présentera les actions proposées lors de l'exécution du marché pour lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité femmes-hommes.

Ces actions à destination de l'équipe exécutant le contrat peuvent être :

- de la formation et de la sensibilisation sur les stéréotypes, les préjugés et les comportements sexistes au travail. Le soumissionnaire fournira au CNES une attestation de formation ou de sensibilisation avec la liste des participants prouvant qu'au moins 50% de l'effectif de l'équipe exécutante a été formée/sensibilisée ;
- un programme visant à promouvoir l'égalité F - H. Le soumissionnaire fournira au CNES les actions prévisionnelles de ce programme et leurs pertinences pour la thématique de l'égalité F - H ;
- un dispositif permettant d'améliorer les conditions de travail, l'équilibre vie personnelle-vie professionnelle, la gestion du temps de travail en faveur de l'égalité femme/homme. Le soumissionnaire fournira au CNES la preuve de l'élaboration de ce dispositif et de sa pertinence pour la thématique, ainsi que la liste du personnel impacté ;
- d'évaluation des écarts salariaux entre les femmes et les hommes, de différences en matière de formation, de promotions, d'accès aux postes à responsabilité ;
- en cas du déséquilibre du ratio homme/femme le titulaire met en place un plan d'action pour rééquilibrer ce ratio .
- etc.

*Livrable : mémoire sociétal (pour appel offre)*

## ACT-GEN-0624

### Suivi Politique RSE

Un suivi précis de réalisation de ces actions sera effectué par le CNES. Pour cela, le candidat devra fournir au CNES un livrable tous les semestres (durée à ajuster en fonction du marché), au moins 14 jours avant la réunion de présentation du suivi des actions, récapitulant les actions en cours et réalisées, avec le résultat des indicateurs et les ajustements éventuels à prévoir pour l'année suivante, le cas échéant.

*Livrable : Livrables RSE, plan de management*

Nota : le suivi des exigences ACT-GEN-0621, 0622 et 0623 pendant la durée de la prestation sera couvert par l'exigence ACT-GEN-0624.

## 6.5 EXIGENCES SUR LES COMPETENCES DU TITULAIRE

### 6.5.1 COMPETENCES GENERALES

Le Titulaire est responsable du bon déroulement et des résultats de la prestation commandée.

Le Titulaire doit garantir qu'il a les compétences pour assurer les prestations.

Le Titulaire doit faire preuve d'objectivité et d'impartialité.

#### ACT-GEN-0630

##### Maîtrise du français

Le Titulaire doit garantir le niveau de maîtrise complète de la langue française.

*Sortie : plan de management*

Aujourd'hui, une grande majorité des projets sont amenés à manipuler des données en anglais.

#### ACT-GEN-0640

##### Maîtrise de l'anglais – lecture, rédaction et communication orale

Le Titulaire doit garantir le niveau de maîtrise de l'anglais.

*Sortie : plan de management*

### 6.5.2 MATRICE DES COMPETENCES

#### ACT-GEN-0650

##### Définition des compétences requises et des niveaux requis

Afin de permettre au CNES de s'assurer de la bonne compréhension des fiches de tâches, pour chaque Lot, le plan de management doit contenir l'analyse du Titulaire sur les compétences requises et les niveaux requis pour les différentes fiches de Tâche du lot concerné. Cette analyse doit se traduire par des tableaux qui indiquent pour chaque fiche de tâche les compétences requises ainsi que le niveau de compétence requis.

*Sortie : plan de management*

Pour définir cette cible, les niveaux de compétences doivent être évalués en utilisant une grille générale dont les niveaux vont de 0 à 5.

Cette grille est définie par le tableau ci-dessous :

Niveau	Titre	Description
0	<b><i>Pas de connaissance</i></b>	
1	<b><i>Connaissance de base</i></b>	Relatif à une connaissance commune ou une compréhension des techniques et concepts de base.
2	<b><i>Compétence limitée</i></b>	Relatif à une société ayant une expérience pratique limitée.
3	<b><i>Application pratique</i></b>	Relatif à une société capable de réaliser en autonomie les actions demandant cette compétence. Toutefois, la société peut avoir ponctuellement besoin de faire appel à du coaching.
4	<b><i>Application avancée</i></b>	Relatif à une société capable de réaliser sans assistance les actions demandant cette compétence. Toutefois la société n'a pas la capacité de faire des formations ou des audits sur le domaine.
5	<b><i>Expertise</i></b>	Relatif à une société capable de réaliser les actions demandant cette compétence, de proposer une stratégie, de faire de la formation ou des audits sur le domaine.

Nota: les matrices de compétences doivent être lisibles et exploitables. Le Titulaire doit être vigilant dans les documents contenant des matrices de compétences: les nombres de lignes et de colonnes doivent rester raisonnables afin que les documents soient facilement lisibles.

Les compétences doivent être maintenues à jour en fonction de l'évolution des méthodes, des outils et technologies utilisés. En conséquence, le moyen de vérification (matrice de compétence) doit être maintenu à jour.

## ACT-GEN-0660

### Maintien à jour des matrices de compétences

Le Titulaire doit tenir à jour les matrices de compétences tout au long de la prestation pour tenir compte de l'évolution des besoins du CNES .

*Sortie : Plan de management*

## ACT-GEN-0670

### Suivi des compétences du Titulaire

En réunion trimestrielle, le Titulaire doit démontrer que ses compétences suivent l'évolution des méthodes, des technologies et des outils.

*Sortie : bilans trimestriels*

## 6.6 EXIGENCES D'ORGANISATION DES ACTIVITES

### 6.6.1 ORGANISATION

#### ACT-GEN-0680

##### Organisation pour gérer l'accord cadre

Le Titulaire doit présenter son organisation pour gérer l'accord-cadre.

*Sortie : plan de management*

#### ACT-GEN-0690

##### Organisation pour la production

Le Titulaire doit expliquer comment il est organisé pour réaliser les Unités d'œuvres.

*Sortie : Plan de management*

### 6.6.2 RESPONSABILITES

#### ACT-GEN-0700

##### Plan de management, généralités

Le Titulaire doit assurer les prestations de chacun des lots qui lui sont attribués de façon complète. Il doit présenter l'organisation et les moyens qu'il s'engage à mettre en œuvre pour répondre à cette exigence.

*Sortie : plan de management*

#### ACT-GEN-0710

##### Continuité de service

Le Titulaire doit garantir que son organisation permet d'assurer la continuité de service. Le plan de management doit présenter ce qui est mis en place pour garantir la continuité de service compte tenu des aléas (indisponibilité du Titulaire, absence d'habilitation Secret et DR-SF, ...).

*Sortie : plan de management*



## ACT-GEN-0720

### Titulaire opérationnel dès l'entrée en vigueur de l'accord-cadre

Le Titulaire doit assurer toutes les prestations contractuelles dès le démarrage de l'accord cadre. Il doit disposer de l'habilitation adéquate en conséquence. Le Titulaire doit disposer des moyens lui permettant de produire le volume d'UO tel que défini dans les STB des Lots et ceci dès le démarrage de l'accord-cadre.

*Sortie : plan de management*

**Nota :** ce point constitue pour le CNES un prérequis important.

#### 6.6.2.1 MAITRISE DU CNES

Bien que le Titulaire soit responsable de sa production, le CNES doit conserver la maîtrise de la qualité des projets.

Dans le cadre de la prestation de services, le Titulaire est amené à faire des propositions d'évolution issues du processus d'amélioration continue (ex : démarche qualité, REX, processus, produit, paramétrage...). Ces propositions doivent être validées par l'équipe qualité CNES.

## ACT-GEN-0730

### Maîtrise du service Qualité du CNES

Le Titulaire doit faire valider par l'équipe qualité CNES toutes les propositions engageant cette dernière avant de les présenter au projet.

*Sortie : plan de Management*

#### 6.6.2.2 INTERFACES AVEC UN CLIENT, UN FOURNISSEUR, UN PARTENAIRE

Le Titulaire est amené à interagir avec les clients, les fournisseurs ou les partenaires du CNES.

## ACT-GEN-0740

### Maîtrise du CNES

Dans le cadre des relations avec les clients, les fournisseurs ou les partenaires du CNES, tous les échanges du Titulaire ayant des impacts sur les coûts et les délais doivent être préalablement validés par la qualité CNES.

*Sortie : plan de Management*

### 6.6.2.3 SOUS-TRAITANCE

#### ACT-GEN-0750

##### Maîtrise de la sous-traitance du Titulaire

Le Titulaire doit s'engager à ce que toutes les exigences qui lui sont applicables soient intégralement et scrupuleusement appliquées à chacun de ses sous-traitants.

*Sortie : plan de management*

#### ACT-GEN-0760

##### Sous-traitance

Dans le cas d'un recours à de la sous-traitance, le Titulaire doit préciser les sociétés, ainsi que les mécanismes permettant d'assurer la continuité des obligations auxquelles il s'engage envers le CNES.

*Sortie : plan de management*

#### ACT-GEN-0770

##### Agrément de la sous-traitance du Titulaire

Le Titulaire est informé que tout sous-traitant doit être préalablement agréé par le CNES.

*Sortie : Accord-cadre, plan de prévention*

### 6.6.3 COORDINATION QUALITE PROJET

#### ACT-GEN-0780

##### Coordination Qualité Projet

Pour réaliser une prestation qualité sur un projet/affaire donné, le Titulaire doit recueillir les informations dont il a besoin auprès de l'ensemble des acteurs Qualité du CNES. De plus, conformément à ce qui est défini dans les UO (et les fiches de tâches associées), il doit fournir les résultats attendus aux acteurs Qualité du CNES concernés.

*Sortie : Plan de management*

Les acteurs Qualité du CNES sont :

- Les RAP CNES
- Les interlocuteurs qualité sur le projet :
- Qualité Bord
- Qualité Système,
- Qualité Logiciel,
- Qualité Sol et/ou Composante,
- Qualité Opération,
- Qualité Système d'Information

- RS-CONF et RS-DOC
- Experts métiers qualité

## ACT-GEN-0790

### Vision Qualité globale

Le Titulaire doit avoir une vision qualité globale. Selon les événements du projet/affaire, cette vision qualité doit lui permettre de lancer une alerte vers les interlocuteurs qualité du CNES concernés (Système d'Information, Opération, Système, bord ou segment sol, Sûreté de Fonctionnement, sécurité du travail,...) afin de s'assurer que les équipes techniques ont pris les mesures adéquates pour sécuriser une opération à haut risque pour le projet/affaire.

*Sortie : Plan de management*

Nota : cette exigence se justifie afin de favoriser le bon déroulement d'une opération critique, par exemple en phase d'exploitation ou en cas de modification du système d'information pendant une phase d'opération.

### 6.6.4 MODIFICATION ET CONTINUITE D'UNE PRESTATION EN COURS

Divers événements, survenant au cours d'une prestation, sont susceptibles d'en modifier le déroulement : dans chaque cas, le Titulaire et le CNES doivent trouver un accord explicite sur le réaménagement des plans d'actions ou, à défaut, sur l'impact contractuel de la modification prévue ou constatée.

#### 6.6.4.1 INCIDENTS AFFECTANT LES BESOINS DU CNES

Le projet concerné par la prestation en cours peut subir divers aléas, allant d'un retard de quelques jours, (considéré comme sans impact sur la prestation du Titulaire), à des difficultés majeures, techniques ou autres (arrêt ou report du projet, panne du satellite en orbite, etc.), pouvant remettre en cause par voie de conséquence la définition et le périmètre de la prestation du Titulaire.

De ce fait, le CNES peut modifier la prestation initialement définie et en informera le Titulaire avec un préavis de dix (10) jours ouvrés.

## ACT-GEN-0800

### Modification de la prestation

Le Plan de management doit préciser l'organisation que le Titulaire prévoit de mettre en place pour la prise en compte d'aléas majeurs remettant en cause significativement sa prestation.

*Sortie : Plan de management.*

#### **6.6.4.2 INCIDENTS AFFECTANT LES MOYENS DU TITULAIRE**

Le Titulaire doit assurer la continuité de la prestation. Il peut toutefois rencontrer des difficultés sur la disponibilité de ses propres moyens (locaux, matériels, logiciels, ...).

##### **ACT-GEN-0810**

#### **Capacité à assurer la prestation pendant la durée du contrat**

Le Plan de management doit présenter l'organisation et les moyens pour assurer la continuité, et la qualité du service attendus (moyens mis en œuvre, méthodes de travail, évaluation de la prestation, communication et « reporting » vis-à-vis des services qualité CNES et du projet), compte tenu des aléas potentiels vis-à-vis de ses propres locaux, matériels, logiciels, et ceci pendant toute la durée de l'accord-cadre.

*Sortie : plan de management*

#### **6.6.4.3 INCIDENTS AFFECTANT LES MOYENS DU CNES**

Le CNES donne accès à un certain nombre de moyens au Titulaire. Tout incident rencontré par le Titulaire est tracé pour être transmis au CNES, conformément au SMC, dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés.

Par ailleurs, ces moyens peuvent subir des modifications ou des indisponibilités du fait du CNES. Le CNES porte la responsabilité d'en informer le Titulaire dès qu'il en a connaissance.

##### **ACT-GEN-0820**

#### **Conduite vis-à-vis des aléas rencontrés sur les moyens du CNES**

Le Titulaire doit faire ses meilleurs efforts pour contourner les problèmes rencontrés sur la mise en œuvre des moyens CNES, dans le but d'assurer la continuité de la prestation.

*Sortie : plan de management*

#### **6.6.4.4 INCIDENTS AFFECTANT LE BON DEROULEMENT ET/OU LA QUALITE DES PRESTATIONS**

Dès lors que le RTC a confirmation de difficultés dans le déroulement ou sur la qualité des résultats d'une prestation en cours (retours négatifs du RAP CNES ou du projet par exemple), il en informe le Titulaire pour que celui-ci rétablisse au plus vite la qualité et la continuité de la prestation.

Dans ce cas, des réunions exceptionnelles sont organisées entre le RTT et le RTC. Sur la base de constats précis et argumentés, des solutions concrètes doivent être apportées par le Titulaire et mises en place le plus rapidement possible au plus tard sous un mois.

## ACT-GEN-0830

### Capacité à prendre en compte des incidents affectant la qualité de la prestation

En cas d'incident affectant la qualité de la prestation, le Titulaire doit faire preuve d'écoute, d'analyse et de réactivité pour assurer la continuité et la qualité de la prestation, et avoir remédié à l'incident sous un mois au plus tard.

*Sortie : plan de management*

## 6.6.5 FLUCTUATION DE CHARGE

Suite à des besoins nouveaux ou des décalages planning, le CNES peut être amené à commander davantage d'UO soit en début d'année, soit en cours d'année.

## 6.6.6 MANAGEMENT ET CHARGES TRANSVERSES

Le Titulaire a une charge financière liée à ses propres activités de management de ses prestations. Il a aussi une charge financière liée à ses propres moyens de production ou à ses locaux.

## ACT-GEN-0840

### Management et charges transverses

Les charges financières liées à ses propres activités de management et les charges liées à ses propres moyens de production ou à ses locaux doivent être incluses dans le coût des UO. Le Titulaire doit présenter dans le plan de management la décomposition du coût des UO.

*Sortie : plan de management*

## 6.6.7 CAPACITE A RELISER LES ACTIVITES EXCEPTIONNELLES

Pour les activités exceptionnelles, le CNES rédige une expression de besoin vers le Titulaire.

## ACT-GEN-0850

### Prestations exceptionnelles identifiées, réactivité

En retour à un besoin exprimé, le Titulaire doit être en mesure de fournir une proposition technique et financière pour la réalisation de la prestation exceptionnelle sous un mois. En cas d'impossibilité du Titulaire, de répondre au besoin dans les délais, le CNES se réserve le droit de consulter d'autres prestataires.

*Sortie : plan de management*

## 6.6.8 PILOTAGE DU CONTRAT

### 6.6.8.1 **EXPRESSION DE BESOIN DU CNES PROJET PAR PROJET ET PTF DU TITULAIRE**

Pour chacune des années de la prestation (premier marché, et années supplémentaires), le CNES fournit une expression de besoin pour l'année et révisée au trimestre qui indique projet par projet (ou affaire par affaire) les UO qui doivent être réalisées.

En cours d'année, de nouveaux besoins peuvent apparaître : ceux-ci feront l'objet d'expressions de besoins complémentaires.

- En retour, le Titulaire soumet au CNES une proposition technique et financière répondant à cette expression de besoin et respectant les STB de l'accord-cadre.
- La proposition technique et financière (PTF) émise par le Titulaire doit préciser:
  - Les plans d'actions,
  - Le coût et le planning de l'intervention,
  - Les modalités : (moyens nécessaires, contraintes d'habilitation, ...).
- En termes d'échanges entre le CNES et le Titulaire, le fonctionnement de l'accord-cadre prévoit :
  - l'organisation de réunions de site trimestrielles, sous la responsabilité du Titulaire,
  - un formalisme des livrables.

Ces mécanismes s'appliquent aussi aux prestations exceptionnelles.

#### **ACT-GEN-0860**

##### **Réunion annuelle pour un Lot**

Chaque début d'année, le Titulaire doit organiser une réunion annuelle pour un Lot donné :

- orientations, enjeux, organisation du CNES
- organisation du Titulaire

*Sortie : plan de management / compte rendu de la réunion de démarrage*

### 6.6.8.2 **PLAN D'ACTIONS**

#### **ACT-GEN-0870**

##### **Plans d'actions**

Le Titulaire doit fournir un plan d'actions annuel détaillé, cohérent avec le marché qui a servi de base à la définition globale de la prestation. Ce plan d'actions doit être validé par le Titulaire avant d'être livré au CNES pour acceptation.

*Sortie : plans d'action, plan de management*

Nota : ce plan d'actions précise l'organisation qualité prévue sur les projets (affaires), la liste et la nature des différentes activités, les moyens nécessaires, les fournitures prévues, le calendrier associé.

## ACT-GEN-0880

### Réunion de démarrage d'une prestation qualité pour un projet/affaire

Le Titulaire doit organiser une réunion de démarrage pour toute nouvelle prestation qualité pour un projet/affaire.

*Sortie : plan de management / compte rendu de la réunion de démarrage*

### 6.6.8.3 FAITS MARQUANTS HEBDOMADAIRES

La production et la livraison de faits marquants hebdomadaires est une activité qui doit être réalisée pour toutes les Unités d'œuvre et dont le coût doit être inclus dans le coût des UO (ce point n'est pas rappelé dans la description des UO).

Le Titulaire doit fournir des informations sur les événements des projets appréciés par la Qualité, informations qui sont traitées hebdomadairement par le CNES. Les faits marquants seront mis en évidence, avec une attention tant sur la forme que sur le fond.

Ce compte rendu hebdomadaire devra synthétiser les événements observés depuis le compte rendu précédent. Il sera fourni par mél au CNES, en utilisant un format compatible de ceux qui sont utilisés par le CNES (a priori avant le mercredi 16h00 lors des semaines sans JARTT, sinon 24h00 avant) à l'adresse du RTC concerné et de son secrétariat.

Ce compte rendu hebdomadaire devra être homogène, pertinent et présenter clairement et **synthétiquement** les informations.

Outre ce compte rendu hebdomadaire, les faits particulièrement marquants devront être signalés en temps réel au RTC concerné dès que le Titulaire en a connaissance.

## ACT-GEN-0890

### Compte rendu hebdomadaire

Le Titulaire fournit des informations sur les événements des projets (faits marquants) suivis d'un point de vue qualité. Il met aussi en valeur les actions effectuées par la qualité. Ces informations sont synthétisées par le Titulaire et sont livrées au RTC CNES et à son secrétariat.

*Sortie : CR hebdomadaires, plan de management*

### 6.6.8.4 BILAN TRIMESTRIELS

Le Titulaire s'engage à produire un bilan trimestriel. Il y reportera notamment:

- Un point sur les unités d'œuvre réalisées, en cours et à venir,
- Un point sur les difficultés rencontrées pour réaliser les UO et les propositions d'actions d'amélioration,
- Un point sur les livrables de la période écoulée (Synthèses Qualité mensuelles, ...)
- Un point sur les déplacements et le travail hors plages normales au cours du trimestre,
- Un état "à chaud" du retour d'expérience et des bonnes pratiques proposées au CNES,
- Un point sur les prestations exceptionnelles,
- Un point RSE.

Le bilan trimestriel s'effectuera en cohérence avec les réunions mensuelles.

Le bilan trimestriel doit être livré au CNES 2 jours ouvrés au plus tard après la fin du trimestre



concerné pour acceptation par le RTC ou son représentant.

#### ACT-GEN-0900

##### Réunion trimestrielle

Chaque trimestre, le Titulaire doit participer à une réunion avec le RTC CNES. Le but de cette réunion est de faire un point sur chacune des activités du Titulaire: point sur les UO réalisées ou en cours, point sur les difficultés rencontrées pour réaliser les UO. Le Titulaire doit préparer et organiser cette réunion, et il doit rédiger les comptes rendus de ces réunions mensuelles.

*Sortie : description de cette activité dans le Plan de management / Comptes rendus mensuels*

#### ACT-GEN-0910

##### Production des synthèses qualité

Le titulaire doit produire des Synthèses Qualité trimestriels. Ces synthèses doivent présenter l'avancement par rapport aux UO commandées par le CNES : activités réalisées par le Titulaire (dont livrables qualités produits par le Titulaire) ainsi que l'avis qualité du Titulaire basé sur les informations projets dont il a connaissance. Afin d'éclairer le contexte dans lequel a été réalisée la prestation, le Titulaire doit également présenter les faits marquants du point de vue de la Qualité. Ces synthèses doivent être fournies deux jours ouvrés avant la réunion mensuelle, et elles doivent faire partie du Compte Rendu de la réunion mensuelle entre le Titulaire et le RTC CNES.

*Sortie : description de cette activité dans le Plan de management/ Synthèses qualité mensuelles*

Nota : en fonction des besoins, la présentation des activités réalisées par le Titulaire pourra contenir les actions d'amélioration menées sur la période, une identification de risque, des points de confiance et/ou vigilance.

La production et la livraison des synthèses qualité sont des activités qui doivent être réalisées pour toutes les UO et dont le coût doit être inclus dans le coût des UO (Ce point n'est pas rappelé dans la description des UO).

#### ACT-GEN-0930

##### Bilan trimestriel

Le Titulaire doit produire un bilan trimestriel deux (2) jours ouvrés après la fin du trimestre concerné.

*Sortie : bilans trimestriels*

#### 6.6.8.5 REUNIONS DE SUIVI TRIMESTRIELLES

Un bilan sur les activités réalisées dans le cadre des marchés sera fait chaque trimestre à l'occasion d'une «**réunion de suivi trimestrielle**» où seront présents au minimum le Titulaire et le RTC.

Lors de cette réunion seront abordés les aspects suivants :

- Informations générales concernant le Titulaire ou le CNES,
- Point sur les unités d'œuvre réalisées, en cours et à venir,
- Un point sur les difficultés rencontrés pour réaliser les UO et les propositions d'actions d'amélioration
- Un point sur les déplacements et le travail hors plage normale effectuées au cours du trimestre,
- Un bilan des livrables,
- Bilan administratif et financier sur la période,
- Retour d'expérience
- Revue des indicateurs
- Un point RSE.

Le Titulaire prépare et organise cette réunion, puis les éléments de « reporting » sous forme du bilan trimestriel. Ce bilan sera analysé en séance. La tenue de cette réunion devra être effective, sur le site CNES, avant la fin du trimestre de référence.

Le Titulaire assure la rédaction en temps réel du compte rendu de la réunion de site qui doit être signé par les représentants CNES et par le Titulaire puis diffusé au RTC sous 48 heures. Un état des déplacements réalisés, avec copie des Comptes Rendus de déplacements est annexé au compte rendu.

Ce compte rendu justifie la complétude de la réalisation des prestations commandées, à l'échéance trimestrielle et engage le prestataire sur les dernières fournitures du mois à échoir.

## ACT-GEN-0940

### Réunion de suivi trimestrielle

Le Titulaire doit organiser trimestriellement une réunion d'avancement avec le RTC du Lot.

*Sortie : bilan trimestriel, comptes rendus de réunion de site*

## ACT-GEN-0950

### Réunion de suivi trimestrielle, avancement des actions d'amélioration

Le Titulaire doit respecter les délais de réalisation des actions d'amélioration décidées conjointement par le CNES et le Titulaire lors des réunions de site trimestrielles.

*Sortie : bilan trimestriel, comptes rendus de réunion de site*

## 6.6.8.6 COMPTE RENDU DE DEPLACEMENT

Le Compte Rendu de déplacement devra être inséré par le Titulaire dans le CRA hebdomadaire livré au CNES. Il s'agit de faire remonter les points significatifs recueillis dans le cadre du déplacement (acquis, points durs, conclusions décisionnelles, actions proposées, etc.), sous le double éclairage du reporting des faits « officiels », mais aussi de l'analyse Qualité qui peut en être faite.

## ACT-GEN-0960

### Compte Rendu de déplacement

Un Compte Rendu de déplacement doit être inséré au CRA hebdomadaire livré au CNES.

*Sortie : Plan de management, CRs*

## 7 EXIGENCES APPLICABLES AU CANDIDAT RETENU

Comme le candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit être entièrement opérationnel pour assurer toutes les prestations contractuelles dès la notification de l'accord-cadre, il doit y avoir préalablement **une phase de prise en charge**. Les exigences ci-dessous sont spécifiques à cette phase.

Cette phase de prise en charge se situe avant le démarrage de l'accord cadre, et se termine par un point clé de fin de prise en charge.

Le Titulaire sortant a pour mission de communiquer toutes les informations nécessaires au candidat retenu (soit le futur Titulaire) afin de pouvoir réaliser la prestation.

Le candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit :

- prendre connaissance des données nécessaires à l'exécution des prestations, ainsi que du contexte des projets avant la notification de l'accord cadre,
- obtenir les habilitations adéquates avant la notification de l'accord cadre.

### PEC-GEN-0010

#### Etude du plan de réversibilité

Le candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit étudier le plan de réversibilité du Titulaire sortant et produire un plan de prise en charge. Ce plan de prise en charge doit être livré au CNES et soumis à l'acceptation du CNES.

*Livrable : plan de prise en charge*

### PEC-GEN-0020

#### Prise en charge : Habilitation du personnel

Le candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit obtenir les habilitations idoines conformément au plan de prise en charge.

*Livrable : habilitation*

### PEC-GEN-0030

#### Prise en charge de la prestation

Le candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit établir un plan de prise en charge de la prestation pour s'assurer qu'il aura, dès la notification de l'accord-cadre, la connaissance de toutes les informations, ceci, sur la base des obligations mises à la charge du Titulaire sortant du fait de la réversibilité. Ce plan doit être établi en cohérence avec le plan de réversibilité du Titulaire sortant. Il doit être livré en version définitive au CNES au minimum un mois avant le démarrage de l'accord-cadre.

*Livrable : plan de prise en charge de la prestation*

## PEC-GEN-0040

### Points clé de prise en charge

Le candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit organiser des point-clé de début et de fin de la prise en charge de la prestation.

Lors du point clé de début de prise en charge de la prestation, le futur Titulaire doit présenter son plan de prise en charge et les risques identifiés.

Lors du point clé de fin de prise en charge, le futur Titulaire doit présenter le bilan de la prise en charge (organisation du Titulaire, habilitations, sécurité, maîtrise des contextes et activités, environnements de travail, ...) et identifier les écarts et les points durs résiduels.

*Livrable : plan de prise en charge de la prestation*

## PEC-GEN-0045

### Base arrière Assurance Produit

Le Candidat démontrera sa capacité à disposer d'une base arrière disponible en capacité de répondre à des des problématiques complexes dans le cadre de la prestation demandée.

*Livrable : proposition technique*

## PEC-GEN-0050

### Annexe de sécurité

Le Candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit établir avec le CNES une annexe de sécurité avant le démarrage des travaux.

*Livrable : Annexe de sécurité*

Nota : pour information, un formulaire d'annexe de sécurité vierge est fourni dans le dossier d'appel d'offres.

## PEC-GEN-0060

### PC Master CNES –Prise en charge

Le Candidat retenu doit disposer d'un ensemble de PC portables configurés avec le master Entreprise CNES dès la phase de prise en charge.

*Livrable : plan de prise en charge de la prestation*

## 8 EXIGENCES APPLICABLES AU(X) CANDIDAT(S)

Comme le Titulaire sera responsable du bon déroulement et des résultats de la prestation commandée, il est important, de par la nature même des activités, que le candidat démontre toute la capacité de l'entreprise à répondre aux besoins du CNES.

En réponse à l'appel d'offres, le candidat doit déposer un dossier de candidature et une proposition technique et financière. Ce présent chapitre porte sur la proposition technique. La liste des éléments à fournir pour la candidature est fournie dans le RMC.

La proposition technique doit contenir les deux dossiers suivants :

- Le dossier « Offre - Technique »,
- Le dossier « Offre - Démonstration ».

Nota : le mot dossier doit être compris au sens informatique. Un dossier peut contenir des sous-dossiers qui eux-mêmes contiennent des fichiers de type PDF, WORD, EXCEL, ...

Le dossier « Offre - Technique » doit contenir les documents suivants :

- Plan de Management de l'accord cadre (voir paragraphe 8.1.5.1),
- Projet de CPSSI et matrice de conformité au CPSSI (voir paragraphe 8.1.3.2),
- Projet de plan de réversibilité (voir paragraphe 8.1.5.3),
- Projet de plan pour la phase de prise en charge de la prestation (voir chapitre 7),
- Mémoire Environnemental (voir paragraphe 6.4),
- Plan RSE avec un volet social (voir paragraphe 6.4),
- Les matrices de conformité aux exigences des chapitres 6 et 7 de cette STB
- Les matrices de conformité aux exigences de la STB de chaque lot applicables au Titulaire

Le dossier « Offre - Démonstration » doit contenir :

- Les réponses à la plupart des exigences du chapitre 8 (sauf celles dans la réponse est explicitement attendu dans le dossier « Offre – Technique »),
- Les matrices de conformité aux exigences du chapitre 8 de ce document
- Les matrices de conformité aux exigences de la STB de chaque lot applicables au Candidat

Le dossier « Offre – Technique » de par son contenu a vocation à être maintenu sur la durée de l'Accord cadre par le futur Titulaire.

### 8.1.1 EXIGENCES GENERALES RELATIVES AUX REPONSES DU CANDIDAT

Les éléments de ce paragraphe spécifient la forme attendue par le CNES pour chaque réponse du candidat.

Pour chaque Lot, les exigences spécifiques sont fournies dans les STB correspondantes.

Les exigences sont récapitulées sous forme de tableaux respectivement joints à la fin de la STB générale, et STB des lots.

Une version Excel du format des matrices relatives à la prise en compte des exigences dans les réponses est fournie dans le dossier d'appel d'offres.

## SAF-GEN-0010

### Exigences de rédaction

Le candidat complètera les matrices de conformité en utilisant la matrice au format EXCEL fournie dans le dossier d'appel d'offres et en utilisant les 3 colonnes suivantes :

- « statut de conformité », où le candidat renseignera l'une des valeurs possibles suivantes : « C » pour Conforme, « PC » pour Partiellement Conforme, « NC » pour Non Conforme et « NA » pour Non Applicable
- « justification de conformité », où le Candidat résumera en quelques mots sa réponse et/ou sa réserve, indiquera de façon claire et précisera le(s) document(s), chapitre(s), alinéa(s) où l'information est développée avec ces contenus,
- « commentaire », où le Candidat pourra développer des éléments complémentaires.

*Livrable : matrices de conformité au format EXCEL complétées*

**Nota :** les réponses mentionnées « PC » et non documentées ou non justifiées seront traitées par le CNES comme « NC ».

## 8.1.2 ORGANISATION DU CANDIDAT

### SAF-GEN-0020

#### Proposition d'organisation

Le Candidat doit indiquer le détail de l'organisation qu'il compte mettre en place (distribution des rôles, base arrière, interfaces,...)

*Livrable : Plan de Management*

### SAF-GEN-0030

#### Rôles clés

Le Candidat doit effectuer dans sa proposition une présentation détaillée des rôles clés.

*Livrable : Plan de Management*



## SAF-GEN-0040

### Point de contact unique vis-à-vis du CNES (RTC)

Le Candidat doit proposer un RTC unique par lot. Ce point de contact a pour responsabilité :

- Le suivi du respect des clauses techniques du marché,
- La désignation des intervenants et des suppléants, des renforts, des remplacements, des déplacements éventuels,
- La planification des activités et la prévision de dépassements d'horaires,
- La validation des documents produits par l'équipe,
- La programmation des formations,
- L'établissement des bilans d'activité.

*Livrable : Plan de Management*

## SAF-GEN-0050

### Sous-traitance et continuité de service

Si le Candidat envisage une sous-traitance, il doit démontrer, avec quels mécanismes, il assurera la continuité de ses obligations envers le CNES.

*Livrable : Proposition technique*

Nota: Attention, la sous-traitance fait peser des risques élevés sur la continuité de service et la confidentialité des informations. Il est indispensable de démontrer par quels mécanismes le candidat assurerait la continuité des obligations auxquelles il s'engage envers le CNES.

## SAF-GEN-0060

### Indépendance qualité

Le Candidat doit indiquer comment il compte assurer l'indépendance de la fonction assurance qualité de la prestation par rapport aux activités opérationnelles du contrat.

*Livrable : Plan Management*

## SAF-GEN-0065

### Durée de travail / dérogation

L'organisation du travail du Titulaire doit permettre de couvrir le cadre légal général de l'organisation du travail, mais il doit aussi permettre de réaliser les activités de campagnes définies par :

- La durée quotidienne de travail peut être étendue jusqu'à 12H en campagne
- La durée hebdo peut aller jusqu'à 60H en campagne

Il est demandé au candidat de répondre sur la faisabilité de ces horaires, puis de fournir les délais à prendre en compte pour anticiper d'éventuelles demandes à l'inspection du travail liées au temps de travail, et son expérience associée.

*Livrable : proposition technique*

## SAF-GEN-0066

### Plages de travail

Le Titulaire peut être amené à travailler sur les plages horaires d'ouverture du site CNES/CST (07H-20H) en jours ouvrés CNES.

Les équipes du candidat peuvent être amenées à travailler 7 jours sur 7, pour les activités d'AIT ou de campagne, en 2x8, en 3x8 (samedi, jours fériés et dimanches inclus).

Le candidat explicitera en détail l'organisation associée qu'il mettra en place pour respecter cette exigence.

*Livrable : proposition technique*

## SAF-GEN-0080

### Evolution de l'organisation

Le Candidat doit indiquer comment il gère les évolutions ou adaptations de l'organisation sur les aspects information du client et mise à jour du plan de management et qualité.

*Livable : Plan de Management*

## 8.1.3 CAPACITES ET STRUCTURE DE LA SOCIETE

### 8.1.3.1 SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION

Ces exigences sont liées aux exigences du paragraphe 6.3.5.

## SAF-GEN-0110

### Réponses aux exigences du CPSSI

Le candidat précisera comment il compte s'engager à respecter les clauses techniques particulières liées à la SSI contenues dans le projet de Cahier de Prescription de Sécurité des Systèmes d'information (CPSSI).

*Livable : dossier « Offre - Technique » : matrice de conformité au CPSSI*

## SAF-GEN-0130

### Annexe de sécurité

Le candidat démontrera sa capacité à mettre en application une annexe de sécurité conformément à la réglementation en vigueur.

*Livable : dossier « Offre - Démonstration »*

Nota : pour information, un formulaire d'annexe de sécurité vierge est fourni dans le dossier d'appel d'offres.

## 8.1.4 COMPETENCES TECHNIQUES ET CAPACITES

### SAF-GEN-0150

#### Compétence et capacité de production

Le Candidat démontrera qu'il a les compétences techniques et organisationnelles pour réaliser les prestations de service demandées. Le Candidat démontrera qu'il a les moyens pour produire les UO telles que définies dans les STB des Lots.

*Livrable : dossier « Offre - Démonstration »*

## 8.1.5 PARTIE MANAGEMENT

### 8.1.5.1 PLAN DE MANAGEMENT DE L'ACCORD CADRE

#### SAF-GEN-0190

##### Plan de management et qualité

Le Candidat doit proposer un plan de management et qualité compatible des exigences ISO 9001. Ce projet doit préciser entre autres :

- L'organisation qualité prévue pour le marché,
- La distribution des rôles et responsabilités sur les activités,
- Le contrôle des activités produites,
- Le processus de vérification des livrables destinés au CNES,
- La méthode de conservation des échanges avec le CNES et des enregistrements relatifs à la qualité (ERQ) produits au titre du contrat,
- La charge indicative associée aux activités qualité.

*Livrable : Plan de Management*

## SAF-GEN-0200

### Indicateurs de suivi de la qualité

Le Candidat doit proposer, en complément des indicateurs définis dans les STB, des indicateurs de suivi de la qualité de la prestation.

*Livrable : Plan de Management*

## SAF-GEN-0210

### Enquête de satisfaction

Le Candidat doit proposer un questionnaire de satisfaction, puis réaliser des enquêtes annuelles auprès des bénéficiaires de ses prestations. Le Candidat doit décrire les mécanismes de synthèse et d'exploitation de ses enquêtes de satisfaction.

*Livrable : Plan de Management*

## SAF-GEN-0220

### Identification des écarts aux exigences

Le Candidat doit proposer un mécanisme de détection des écarts aux exigences du marché pendant la durée du contrat. Le délai de mise en conformité d'un écart signalé par le Titulaire doit être négocié avec le CNES. Le délai ne peut en aucun cas dépasser 1 mois.

*Livrable : Plan de Management*

Nota: Les écarts non identifiés par le Candidat sont un facteur de suspension ou de réfaction d'une échéance de paiement associée aux livrables.

## 8.1.5.2 COMPETENCE

## SAF-GEN-0230

### Maintien des compétences dans le domaine de l'Assurance Produit

Le candidat démontrera comment il assure la veille technologique et comment il la décline pour maintenir ses compétences sur le périmètre de la prestation de service.

*Livrable : Dossier « Offre - Démonstration »*

## SAF-GEN-0240

### Maitrise du référentiel ECSS et du référentiel CNES

Le candidat démontrera ses compétences ou sa capacité à les acquérir concernant les référentiels ECSS et CNES (RNC, accords-cadres de l'informatique spatiale ...).

*Livrable : Dossier « Offre - Démonstration »*

## SAF-GEN-0250

### Maintien des compétences

Le Candidat indiquera ce qui est mis en œuvre pour entretenir ses compétences et son expertise en cohérence avec l'évolution des technologies et de l'état de l'art.

*Livrable : Dossier « Offre - Démonstration »*

## 9 LIVRABLES ATTENDUS

### Livrables attendus pour la phase de prise en charge

Livrables	Date de livraison	Mise à jour	Commentaire
Le plan de prise en charge de la prestation (organisation, moyens,...)	Lors du point clef de démarrage de la phase de prise en charge.		
CPSSI, matrice de couverture	Lors du point clef de fin de la phase de prise en charge.		
Annexes de sécurité	Lors du point clef de fin de la phase de prise en charge.		

### Livrables attendus au démarrage de l'accord-cadre

Livrables	Date de livraison	Mise à jour	Commentaire
Plan de management	Au démarrage de l'accord-cadre, puis soumis pour acceptation du CNES au plus tard 6 mois après le démarrage	Mise à jour en cas d'évolution, relecture au moins une fois par an	Un projet de plan de management doit être fourni par le Candidat dans sa réponse à l'AO
Habilitation « société »	Au démarrage de l'accord-cadre, mise à jour en cas d'évolution	Une fois par an	Doit être fourni par le Candidat dans sa réponse à l'AO



<b>Livrables</b>	<b>Date de livraison</b>	<b>Mise à jour</b>	<b>Commentaire</b>
Matrices de conformité à la STB générale et à la STB spécifique du Lot	Au démarrage de l'accord-cadre, puis mise à jour en cas d'évolution		Doit être fourni par le Candidat dans sa réponse à l'AO
CPSSI, matrice de couverture	Au démarrage de l'accord-cadre, mise à jour en cas d'évolution		
Annexes de sécurité	Au démarrage de l'accord-cadre, mise à jour en cas d'évolution		
La proposition technique et financière pour chacune des 4 années	Au démarrage de l'accord-cadre	Une fois par an	Données d'entrée des réunions d'avancement trimestrielles
Plan de prévention	Au démarrage de l'accord-cadre, mise à jour en cas d'évolution		
Processus détaillé de réversibilité		Une fois par an	
Livrables RSE : mémoire environnemental et societal	Au démarrage de l'accord-cadre	Semestriel	

### **Livrables mensuels**

<b>Livrables</b>	<b>Date de livraison</b>	<b>Fréquence de livraison</b>	<b>Commentaire</b>
CR des réunions trimestrielles par Lot	A la fin de la réunion	mensuelle	

### **Livrables Trimestriels**

<b>Livrables</b>	<b>Date de livraison</b>	<b>Fréquence de livraison</b>	<b>Commentaire</b>
Bilan trimestriel	Au plus tard 2 jours après la fin du trimestre	trimestrielle	
Compte Rendu de réunion de suivi trimestriel	A la fin de la séance	trimestrielle	PV d'acceptation du CNES annexé
CR de déplacement			Annexés au Compte Rendu de réunion de suivi Trimestriel

### **Livrables associés aux activités d'assurance produit et de contrôle qualité**

Ce sont les livrables cités dans les fiches de tâches des lots.

Ils correspondent à l'exercice des activités d'Assurance Produit et de Contrôle Qualité sur les projets/affaires (ex : spécifications AP, plans AP, et tous les documents ou enregistrements généralement demandés dans les plans d'action ou appelés dans les plans AP : comptes rendus de Bilans Techniques, comptes-rendus de commissions de revue des essais, bilans qualité, dossiers justificatifs de qualification, plans de management des risques, portefeuilles de risques, etc ...)

## 10 ANNEXE 1 : RECAPITULATIF DES EXIGENCES

Exigence	Titre	Texte	Sortie
ACT-GEN-0010	<u>Plan de management de l'accord cadre</u>	Pour chacun des lots qui lui sont attribués, le Titulaire doit produire un Plan de Management de l'accord cadre.	Plan de management
ACT-GEN-0020	<u>Plan de management de l'accord cadre en Français</u>	Le plan de management doit être rédigé en Français.	Plan de management
ACT-GEN-0030	<u>Plan de management de l'accord cadre applicable</u>	Le Titulaire doit appliquer et respecter le plan de management de l'accord-cadre sur toute la durée de l'accord cadre.	Plan de management
ACT-GEN-0040	<u>Plan de management de l'accord cadre maintenu</u>	Le Titulaire doit maintenir le plan de management de l'accord cadre sur toute la durée de l'accord cadre.	Plan de management
ACT-GEN-0050	<u>Plan de management de l'accord cadre</u>	Le plan de management doit contenir tous les éléments utiles au management de l'accord cadre et uniquement ces éléments.	Plan de management
ACT-GEN-0060	<u>Plan de management de l'accord cadre auto-suffisant</u>	Le plan de management de l'accord cadre doit être auto-suffisant : il doit reprendre les éléments de la proposition technique qui le nécessitent.	Plan de management

<p><b>ACT-GEN-0070</b></p>	<p><u>Matrice de conformités aux exigences concernant le Titulaire</u></p>	<p>Le Plan de management doit contenir une ou des matrices de conformité listant toutes les exigences auxquelles doit répondre le Titulaire. Le plan de management doit utiliser les matrices au format EXCEL fournies dans le dossier d'appel d'offres et utiliser les colonnes suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « statut de conformité », où le Titulaire doit renseigner l'une des valeurs possibles suivantes : « C » pour Conforme, « PC » pour Partiellement Conforme, « NC » pour Non Conforme et « NA » pour Non Applicable</li> <li>- « justification de conformité », où le Titulaire doit indiquer de façon claire et préciser le(s) chapitre(s), alinéa(s) où l'information est développée.</li> </ul>	<p>Matrices de conformité au format EXCEL complétées</p>
<p><b>ACT-GEN-0080</b></p>	<p><u>Applicabilité de la STB générale</u></p>	<p>A l'exception des chapitres 7 et 8 applicables aux candidats, la STB générale est intégralement applicable au Titulaire (y compris ce qui n'est pas exprimé sous forme d'exigence). A ce titre, le Titulaire doit accepter explicitement la STB Générale (à l'exception des chapitres 7 et 8); tout écart nécessite une demande de dérogation qui doit être annexée au plan de management.</p>	<p>Plan de management</p>

<b>ACT-GEN-0090</b>	<u><b>Plan de management de l'accord cadre : planning</b></u>	Le plan de management du Titulaire doit être livré en version signée dès la notification de l'accord-cadre. Une mise à jour intégrant le plan de réversibilité en version finalisée doit être livrée au CNES pour acceptation, au plus tard dans les six (6) mois suivant la notification de l'accord-cadre.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0100</b>	<u><b>Politique Qualité</b></u>	Le plan de management doit préciser les procédures de management de la Qualité du référentiel du Titulaire qui seront utilisées pour l'accord cadre.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0110</b>	<u><b>Plan de management de l'accord cadre, compléments</b></u>	Le plan de management doit préciser le degré de visibilité que le Titulaire offre au CNES sur les documents ni CNES, ni ECSS qui sont cités dans le plan de management. En cas de contradiction entre un des documents du Titulaire et un document applicable du CNES, ce dernier prévaut.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0120</b>	<u><b>Réalisation des UO</b></u>	Pour un lot donné, le Titulaire doit réaliser les UO qui ont été commandées par le CNES sur l'année.	Les sorties des UO telles que définies par les STB spécifiques.
<b>ACT-GEN-0125</b>	<u><b>Prise en compte et respect de l'environnement</b></u>	En entrée des activités de mise en place des spécifications AP applicables, le Titulaire doit prendre en compte et respecter les éléments suivants :	Néant

	<u><b>de spécification des projets</b></u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spécifications rendues applicables au projet par un Client externe (exemple : projet en coopération internationale),</li> <li>- Référentiel Normatif du CNES (RNC), ECSS,</li> <li>- Dispositions générales ou locales du Système de Management du CNES,</li> <li>- Contraintes particulières, enjeux et contexte du projet.</li> </ul>	
<b>ACT-GEN-0126</b>	<u><b>Approbation des exigences applicables par les métiers de la Qualité</b></u>	<p>Le Titulaire devra assurer tout ou partie des activités suivantes de définition des spécifications AP applicables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordination d'un groupe d'experts « Métiers Qualité »,</li> <li>- Organisation d'une convergence technique avec l'ensemble des intervenants (services QE, projet).</li> </ul>	Bordereau signé par les chefs des services QE concernés
<b>ACT-GEN-0130</b>	<u><b>Concurrence déloyale</b></u>	<p>Le Titulaire ne doit pas commettre directement ou indirectement par le biais de son personnel d'actes de concurrence déloyale.</p> <p>Notamment, il est interdit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se faire passer pour un salarié du CNES,</li> <li>- représenter le CNES vis-à-vis de sociétés extérieures au CNES,</li> <li>- d'utiliser le logo du CNES sans autorisation officielle.</li> </ul> <p>Le Titulaire doit notamment veiller à :</p>	Plan de management

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mentionner ou faire mentionner dans les courriels envoyés par son personnel : le nom et le prénom de l'expéditeur du courriel, sa fonction au sein de sa société employeur et le nom de sa société de rattachement avec son logo,</li> <li>- Si besoin, fournir des cartes de visite au nom et/ou avec le logo de sa société,</li> <li>- Si besoin, fournir une tenue au nom et/ou avec le logo de sa société,</li> <li>- Fournir des équipements au nom et/ou avec le logo de sa société.</li> </ul>	
<b>ACT-GEN-0140</b>	<u><b>Étanchéité vis-à-vis des autres contrats au CNES</b></u>	Le Titulaire doit garantir, pendant la durée du contrat, l'étanchéité des informations et le cloisonnement de l'équipe par rapport à des activités en cours ou à venir pour le CNES. Il doit indiquer les dispositions qu'il compte mettre en oeuvre.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0150</b>	<u><b>Livrable documentaire du Titulaire</b></u>	Le Titulaire doit respecter les règles de production et de livraison de la documentation et de l'information technique en vigueur au CNES (le respect de ces règles permet au CNES de pouvoir facilement réutiliser les documents).	Plan de management
<b>ACT-GEN-0160</b>	<u><b>Propriété des éléments produits</b></u>	Toute production dans le cadre de la prestation (voir livrables des fiches de tâches) est propriété exclusive du CNES et doit lui être livrée au CNES.	Plan de management, acceptation du projet

			d'accord- cadre
<b>ACT-GEN-0180</b>	<u>Capacité à gérer la prestation sur le site du CNES</u>	En ce qui concerne les prestations devant être réalisées au CNES pour des raisons de confidentialité, le Titulaire doit donner au CNES la visibilité sur les renouvellements de badges et PPST	Plan de management
<b>ACT-GEN-0190</b>	<u>Capacité à gérer la prestation en cas de télétravail</u>	Le Titulaire doit veiller à appliquer les règles de confidentialité sur la gestion des données en dehors du CNES.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0200</b>	<u>Locaux du Titulaire et télétravail</u>	<p>Le Titulaire doit être en capacité de participer à une réunion ou à une intervention demandée le jour même.</p> <p>Le plan de management doit préciser l'emplacement, la taille et l'équipement des locaux dont le Titulaire dispose pour réaliser les prestations, ainsi que toute particularité existante.</p> <p>De plus, le Titulaire doit avoir la capacité à mettre en place du télétravail en cas de force majeure (ex : pandémie) et assurer l'ensemble des missions confiées (hors activités considérées comme « non télétravaillables », exemple « activités confidentielles »).</p>	Plan de management



<b>ACT-GEN-0210</b>	<u><b>Accès en cas d'audit</b></u>	En cas d'audit, le Titulaire doit donner accès au CNES ou à son mandataire à ses locaux ainsi qu'aux éléments associés	Plan de management
<b>ACT-GEN-0220</b>	<u><b>Moyens propres au Titulaire</b></u>	Le plan de management doit indiquer les moyens propres du Titulaire qui sont nécessaires à la réalisation des prestations	Plan de management
<b>ACT-GEN-0230</b>	<u><b>Surcoût lié au travail hors plage normale (y compris en régime dérogatoire tel que le dimanche et les jours fériés, y compris la nuit ...)</b></u>	Le Titulaire doit indiquer les plages de travail normales qui sont couvertes dans le forfait UO. Le plan de management doit présenter les mécanismes les plus simples possibles pour définir le surcoût qui sera facturé au CNES en lien avec des prestations de service effectuées hors plage normale.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0240</b>	<u><b>Surcoût lié aux déplacements</b></u>	Le plan de management doit présenter les mécanismes les plus simples possibles pour définir le surcoût qui sera facturé au CNES en lien avec des prestations de service effectuées chez des partenaires du CNES, des fournisseurs ou des clients du CNES.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0250</b>	<u><b>PTF liées aux surcoûts (travail hors plage normale + déplacements)</b></u>	Cette exigence concerne les cas où le CNES commande au Titulaire une prestation de service hors plage normale ou devant se dérouler chez un partenaire, un fournisseur ou un client du CNES. Pour ces cas-là, le Titulaire doit transmettre au RTC une Proposition Technique et Financière (PTF) conforme au plan de management de	Plan de management, PTF

		l'accord cadre. Après acceptation par le CNES de la PTF, la prestation de service peut être réalisée par le Titulaire.	
<b>ACT-GEN-0260</b>	<u>Prise en compte des jours de fermeture du CNES</u>	Dans le cas où le Titulaire compte utiliser les locaux mis à la disposition par le CNES, il doit expliquer comment il s'organise afin d'être en capacité de poursuivre la réalisation de ses prestations les jours de fermeture du CNES.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0270</b>	<u>Prise en compte du travail hors plage normale (y compris en régime dérogatoire tel que le dimanche et les jours fériés)</u>	Le Titulaire doit mettre en place l'organisation et les dispositions particulières pour assurer les prestations dans ces conditions exceptionnelles.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0280</b>	<u>Moyens logiciels</u>	Le Titulaire doit utiliser des moyens logiciels compatibles avec ceux du CNES (voir ci-dessous).	Plan de management
<b>ACT-GEN-0290</b>	<u>PC physique du Titulaire</u>	Pour les activités réalisées par le Titulaire sur le SI-Entreprise du CNES, les moyens nécessaires au déroulement des activités doivent être ceux du Titulaire. L'accès du Titulaire au SI-Entreprise du CNES doit se faire au travers des postes de travail physique du Titulaire.	Plan de management

<b>ACT-GEN-0300</b>	<u><b>PC conforme au catalogue</b></u>	Dans le cadre de sa prestation de service, pour l'accès au SI-Entreprise du CNES, le Titulaire doit disposer de PC portable dont les modèles sont strictement identiques à ceux présents dans le catalogue matériel bureautique standard CNES applicable.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0310</b>	<u><b>PC master CNES dès le démarrage</b></u>	Le Titulaire doit disposer d'un ensemble de PC portables configurés avec le master Entreprise CNES et ceci dès le démarrage de l'accord cadre.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0320</b>	<u><b>PC renouvelés</b></u>	Le Titulaire doit renouveler ses PC portables et les faire configurer avec le master Entreprise CNES selon le rythme défini par le CNES pour garantir une compatibilité avec les versions d'OS en vigueur.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0330</b>	<u><b>PC – prise en compte contraintes de délai</b></u>	Pour l'installation du master Entreprise CNES sur ses PC portables, le Titulaire doit s'organiser pour prendre en compte les contraintes de délai de configuration du service CNES en charge de la masterisation des PC portables.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0340</b>	<u><b>PC- fin de prestation</b></u>	En fin de prestation, ou en cas de sorti d'un intervenant du contrat, le Titulaire doit restituer au guichet du SI le ou les PC portables avec master Entreprise CNES concernés pour un effacement du disque dur. Le Guichet du SI restituera au Titulaire les PC portables à l'issue de l'effacement des disques durs.	Plan de management

<b>ACT-GEN-0350</b>	<u><b>PC - procédure masterisation</b></u>	Pour la masterisation des PC, le Titulaire doit se conformer à la procédure qui est présentée en annexe 2.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0360</b>	<u><b>Moyens métiers</b></u>	Le Titulaire s'engage à suivre toutes les évolutions de l'état de l'art des méthodologies, des technologies, et des outils.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0365</b>	<u><b>Méthodes, outils et environnement</b></u>	<p>Le Titulaire doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- décrire et justifier les choix réalisés pour la sélection des méthodes et outils mis en œuvre pour les activités CNES,</li> <li>- justifier et faire valider par le CNES, tout écart à l'utilisation des outils, méthodes et procédés du CNES,</li> <li>- accompagner la mise en place des outils, méthodes et procédés du CNES,</li> <li>- mettre en œuvre les outils, méthodes et procédés du CNES,</li> <li>- vérifier l'utilisation correcte des outils, méthodes et procédés du CNES,</li> <li>- contrôler les choix/justifications réalisés par les fournisseurs en matière d'outils, méthodes et procédés du CNES,</li> </ul>	Plan AP, Bilan Qualité
<b>ACT-GEN-0370</b>	<u><b>Moyens métiers du Titulaire</b></u>	Le Titulaire doit présenter les moyens métiers propres qu'il utilise pour réaliser les activités (moyens d'expertise ou d'analyse, logiciels, etc.)	Plan de management

<b>ACT-GEN-0380</b>	<u>Moyens informatiques</u>	Pour les prestations réalisées sur le site du CST, hormis spécificités des projets classifiés, le Titulaire doit utiliser ses propres moyens nomades (PC, écrans, téléphones portables, clés USB, disques durs, etc...) et approvisionner ses fournitures bureautiques (consommables). Il est rappelé que toute connexion physique au réseau d'entreprise CNES est soumise aux règles en vigueur.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0390</b>	<u>Maîtrise du titulaire pour les outils métiers du commerce</u>	Le Titulaire doit être formé sur les outils métiers du commerce. Le Titulaire doit présenter ce qu'il met en œuvre pour garantir sa responsabilité dès les trois mois après le démarrage du contrat.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0400</b>	<u>Maîtrise du Titulaire pour les outils métiers propriété du CNES</u>	A l'issue de la phase de prise en main des logiciels propriété du CNES, phase pendant laquelle le CNES apportera une aide, le Titulaire doit maintenir les compétences nécessaire à l'utilisation des logiciels propriété du CNES et ceci tout au long de la prestation. Le Titulaire doit présenter ce qu'il met en œuvre pour assurer sa maîtrise dès le démarrage du contrat.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0410</b>	<u>Déontologie</u>	Le Titulaire doit respecter les principes de déontologie listés dans le paragraphe 6.3.5.1.	Plan de management

<b>ACT-GEN-0420</b>	<u><b>Fourniture de certificats individuels de respect de la déontologie</b></u>	Le Titulaire doit fournir un certificat de respect des règles déontologiques convenues dans l'accord-cadre.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0421</b>	<u><b>Personnel habilité Confidentiel Défense</b></u>	Environ 50% du nombre d'UO nécessite une habilitation (« SECRET » ou « TRES SECRET »). Le Titulaire doit être en capacité de répondre à cette exigence pour toute la durée de la prestation.	Offre Technique, Plan de management
<b>ACT-GEN-0422</b>	<u><b>Personnel habilité DR-SF (nationalité Française)</b></u>	Environ 30% du nombre d'UO nécessite une habilitation « DR-SF ». Le Titulaire doit être en capacité de répondre à cette exigence pour toute la durée de la prestation.	Offre Technique, Plan de management
<b>ACT-GEN-0430</b>	<u><b>Propriété des données</b></u>	Le Titulaire doit garantir au CNES la propriété exclusive des données et procédures produites pendant toute la durée de la prestation et il doit préciser les dispositions organisationnelles associées pour les remettre au CNES.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0440</b>	<u><b>Restitution des données et outils CNES en fin de contrat</b></u>	En fin de contrat, le Titulaire doit organiser un point-clé formel de définition avec le CNES pour gérer la restitution, le transfert ou la destruction de l'ensemble des moyens (données, procédures, outillage, etc.) créés ou utilisés au titre de l'accord-cadre, suivi d'un point-clé de vérification.	Plan de management

<b>ACT-GEN-0450</b>	<u><b>Altération des données</b></u>	Le Titulaire doit s'engager à prendre en charge à ses frais, la restitution, dans un délai négocié avec le CNES, des données, en cas d'altération ou de perte par sa faute.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0460</b>	<u><b>Respect du dispositif PPST (Protection du Potentiel Scientifique et Technique de la nation)</b></u>	Le Titulaire doit mettre en place les dispositions nécessaires conformément à l'article 39 du CCAP 2016.	Dossiers PPST approuvés au démarrage de la prestat
<b>ACT-GEN-0470</b>	<u><b>Respect du règlement intérieur du CN</b></u>	Le Titulaire doit mettre en place les dispositions nécessaires :  o à la prise de connaissance du règlement intérieur CNES lorsque les prestations doivent être réalisées sur le site du CST,  o et s'engager à respecter ce règlement (dont la restitution des badges dans les temps, etc.).	Plan de management
<b>ACT-GEN-0480</b>	<u><b>Plan de prévention au CNES</b></u>	Pour les prestations se déroulant dans les locaux du CNES, le Titulaire doit appliquer les dispositions réglementaires pour son intervention sur le CST ou tout établissement du CNES en matière de sécurité du travail. Le Titulaire est responsable des activités qu'il réalise in situ. Une trame du Plan de prévention sera fournie par le CNES et doit être complétée par le Titulaire puis cosignée par les deux parties. La livraison du plan de	Plan de management, plan de prévention signé



		prévention doit se faire au plus tard à l'entrée en vigueur de l'accord-cadre. Sa non livraison peut aller jusqu'à l'interdiction de l'entrée du Titulaire sur le CST.	
<b>ACT-GEN-0490</b>	<u>Plan de prévention pour un fournisseur ou un laboratoire</u>	Pour les prestations se déroulant chez un fournisseur ou un laboratoire participant à un projet du CNES, lorsque la durée de l'activité est supérieur à 400 heures ou présentant des travaux dangereux, un plan de prévention devra être établi entre les parties impliquées.	Plan de management, plan de prévention signé
<b>ACT-GEN-0500</b>	<u>Habilitation de la société</u>	Le Titulaire doit être habilité pour pouvoir opérer sur des données classées « Secret » ou « Très Secret ». Le Plan de management doit préciser le niveau d'habilitation de la société.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0510</b>	<u>Ressources humaines habilitées</u>	Le Titulaire doit disposer des ressources humaines suffisantes pour réaliser la prestation dans les conditions d'habilitation requises et pour garantir la mise en place et la continuité de service compte tenu des délais d'habilitation.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0520</b>	<u>Livraison annexe de sécurité</u>	Le Titulaire doit livrer l'annexe de sécurité au plus tard 3 mois après le démarrage de l'accord cadre.	Plan de management, annexe de sécurité
<b>ACT-GEN-0530</b>	<u>Réponses aux exigences du CPSSI</u>	Le Titulaire doit fournir au démarrage de l'accord cadre une matrice de conformité au	Matrice de conformité au CPSSI



		CPSSI cohérente avec ce qu'il a produit en réponse à l'appel d'offres.	
<b>ACT-GEN-0540</b>	<u><b>Application des dispositions SSI</b></u>	Le Titulaire doit fournir un dossier de sécurité (CPSSI finalisé) au démarrage de l'accord cadre couvrant toute la durée de l'accord-cadre, et cohérent avec ce qu'il a produit en réponse à l'appel d'offres.	CPSSI
<b>ACT-GEN-0550</b>	<u><b>Annexe de sécurité</b></u>	Pendant toute la durée de l'accord cadre, le Titulaire doit se conformer à l'annexe de sécurité qui couvre cet accord cadre.	Respect de l'annexe de sécurité
<b>ACT-GEN-0560</b>	<u><b>Plan de réversibilité</b></u>	Le Titulaire doit livrer un plan de réversibilité pour le Lot considéré à la fin de la première année de la prestation. Ce plan de réversibilité doit être mis à jour annuellement.	Plan de réversibilité
<b>ACT-GEN-0570</b>	<u><b>Réversibilité, organisation &amp; transferts</b></u>	Le Titulaire doit mener une phase de réversibilité à la fin de son contrat et doit présenter les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour en assurer la réussite. Les dernières échéances de paiement du marché sont soumises à la mise en place des moyens, à l'accompagnement et à la réussite du transfert d'activité.	Plan de réversibilité

<p><b>ACT-GEN-0580</b></p>	<p><u>Application du Plan de réversibilité</u></p>	<p>Le Titulaire doit appliquer le plan de réversibilité pendant les 3 derniers mois du contrat. Le plan doit s'appliquer dès l'annonce du changement de Titulaire. Le plan doit se décliner par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La désignation du coordonnateur de la phase de réversibilité,</li> <li>- L'accompagnement du nouveau Titulaire aux règles CNES, environnement projet,</li> <li>- La mise à disposition des procédures opératoires, l'accès aux données, aux réunions, aux commissions, à la préparation des activités, aux instances de pilotage,</li> <li>- La formation nécessaire à l'utilisation des moyens, des procédures, des modes de fonctionnement,</li> <li>- La formation aux outils spécifiques.</li> </ul>	<p>Plan de management, plan de réversibilité</p>
<p><b>ACT-GEN-0590</b></p>	<p><u>Prolongation d'activité</u></p>	<p>Dans le cas où du fait du CNES, il n'est pas possible de démarrer la réversibilité 3 mois avant la fin du contrat, le Titulaire doit accepter une prolongation d'activité pouvant aller jusqu'à trois mois supplémentaires maximum incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des activités de formation,</li> <li>- La mise en place d'une assistance technique auprès du nouveau Titulaire.</li> </ul> <p>Cette prestation supplémentaire est à la charge du CNES, elle est contractualisée aux conditions économiques de la dernière année du contrat.</p>	<p>Plan de management, plan de réversibilité</p>

<b>ACT-GEN-0600</b>	<u>Remontée des besoins projet</u>	En cas de besoin projet, le Titulaire doit remonter les besoins projet au service qualité du CNES concerné. Il peut contribuer à l'élaboration d'une solution avec le CNES, mais il n'est pas autorisé à proposer des solutions directement au projet.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0610</b>	<u>Autonomie des acteurs projets CNES</u>	Lorsque le Titulaire est amené à paramétrer des moyens choisis par le projet ou à définir le processus de gestion du projet, il doit s'orienter vers les solutions qui permettent au projet CNES d'enregistrer ses données sans l'action du Titulaire.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0620</b>	<u>Définition des rôles liés à la mise à jour des données projet</u>	Le Titulaire doit être garant de l'application de ce processus par le projet.  Le Titulaire ne doit pas assurer la mise en œuvre du processus à la place du projet.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0621</b>	<u>Déplacements</u>	Dans la cadre de sa prestation, le titulaire privilégiera des déplacements faiblement carbonés (train, vélo, marche), et indiquera comment cette démarche est mise en œuvre.	Mémoire environnemental (pour appel offre)
<b>ACT-GEN-0622</b>	<u>Papier</u>	Dans le cadre de sa prestation, le titulaire réalisera l'envoi des documents uniquement sous forme dématérialisée. Dans le cas où le prestataire devrait imprimer des documents, ceci se fera avec du papier ecolabelisé (FSC ou équivalent) ou avec du papier recyclé.	Mémoire environnemental (pour appel offre)
<b>ACT-GEN-0623</b>	<u>Egalité hommes / femmes</u>	Le CNES conduit une politique volontariste et concertée en faveur de la promotion de	Mémoire environnemental

		<p>l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'entreprise.</p> <p>Dans cette optique, le Candidat présentera une démarche d'amélioration continue en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité.</p> <p>Le candidat présentera les actions proposées lors de l'exécution du marché pour lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité femmes-hommes.</p>	tal (pour appel offre)
<b>ACT-GEN-0624</b>	<u><b>Suivi Politique RSE</b></u>	Un suivi précis de réalisation de ces actions sera effectué par le CNES. Pour cela, le candidat devra fournir au CNES un livrable tous les semestres (durée à ajuster en fonction du marché), au moins 14 jours avant la réunion de présentation du suivi des actions, récapitulant les actions en cours et réalisées, avec le résultat des indicateurs et les ajustements éventuels à prévoir pour l'année suivante, le cas échéant.	Livrables RSE, plan de management
<b>ACT-GEN-0630</b>	<u><b>Maîtrise du français</b></u>	Le Titulaire doit garantir le niveau de maîtrise complète de la langue française.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0640</b>	<u><b>Maîtrise de l'anglais – lecture, rédaction et communication orale</b></u>	Le Titulaire doit garantir le niveau de maîtrise de l'anglais.	Plan de management

<b>ACT-GEN-0650</b>	<u>Définition des compétence requise et des niveaux requis</u>	Afin de permettre au CNES de s'assurer de la bonne compréhension des fiches de tâches, pour chaque Lot, le plan de management doit contenir l'analyse du Titulaire sur les compétences requises et les niveaux requis pour les différentes fiches de Tâche du lot concerné. Cette analyse doit se traduire par des tableaux qui indiquent pour chaque fiche de tâche les compétences requises ainsi que le niveau de compétence requis.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0660</b>	<u>Maintien à jour des matrices de compétences</u>	Le Titulaire doit tenir à jour les matrices de compétences tout au long de la prestation pour tenir compte de l'évolution des besoins du CNES .	Plan de management
<b>ACT-GEN-0670</b>	<u>Suivi des compétences du Titulaire</u>	En réunion trimestrielle, le Titulaire doit démontrer que ses compétences suivent l'évolution des méthodes, des technologies et des outils.	Bilans trimestriels
<b>ACT-GEN-0680</b>	<u>Organisation pour gérer l'accord cadre</u>	Le Titulaire doit présenter son organisation pour gérer l'accord-cadre.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0690</b>	<u>Organisation pour la production</u>	Le Titulaire doit expliquer comment il est organisé pour réaliser les Unités d'œuvres.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0700</b>	<u>Plan de management, généralités</u>	Le Titulaire doit assurer les prestations de chacun des lots qui lui sont attribués de façon complète. Il doit présenter l'organisation et les moyens qu'il s'engage à	Plan de management

		mettre en œuvre pour répondre à cette exigence.	
<b>ACT-GEN-0710</b>	<u>Continuité de service</u>	Le Titulaire doit garantir que son organisation permet d'assurer la continuité de service. Le plan de management doit présenter ce qui est mis en place pour garantir la continuité de service compte tenu des aléas (indisponibilité du Titulaire, absence d'habilitation Secret et DR-SF, ...).	Plan de management
<b>ACT-GEN-0720</b>	<u>Titulaire opérationnel dès l'entrée en vigueur de l'accord-cadre</u>	Le Titulaire doit assurer toutes les prestations contractuelles dès le démarrage de l'accord cadre. Il doit disposer de l'habilitation adéquate en conséquence. Le Titulaire doit disposer des moyens lui permettant de produire le volume d'UO tel que défini dans les STB des Lots et ceci dès le démarrage de l'accord-cadre	Plan de management
<b>ACT-GEN-0730</b>	<u>Maitrise du service Qualité du CNES</u>	Le Titulaire doit faire valider par l'équipe qualité CNES toutes les propositions engageant cette dernière avant de les présenter au projet	Plan de management
<b>ACT-GEN-0740</b>	<u>Maitrise du CNES</u>	Dans le cadre des relations avec les clients, les fournisseurs ou les partenaires du CNES, tous les échanges du Titulaire ayant des impacts sur les coûts et les délais doivent être préalablement validés par la qualité CNES.	Plan de management

<b>ACT-GEN-0750</b>	<u>Maitrise de la sous-traitance du Titulaire</u>	Le Titulaire doit s'engager à ce que toutes les exigences qui lui sont applicables soient intégralement et scrupuleusement appliquées à chacun de ses sous-traitants.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0760</b>	<u>Sous-traitance</u>	Dans le cas d'un recours à de la sous-traitance, le Titulaire doit préciser les sociétés, ainsi que les mécanismes permettant d'assurer la continuité des obligations auxquelles il s'engage envers le CNES.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0770</b>	<u>Agrément de la sous-traitance du Titulaire</u>	Le Titulaire est informé que tout sous-traitant doit être préalablement agréé par le CNES.	Accord-cadre, plan de prévention
<b>ACT-GEN-0780</b>	<u>Coordination Qualité Projet</u>	Pour réaliser une prestation qualité sur un projet/affaire donné, le Titulaire doit recueillir les informations dont il a besoin auprès de l'ensemble des acteurs Qualité du CNES. De plus, conformément à ce qui est défini dans les UO (et les fiches de tâches associées), il doit fournir les résultats attendus aux acteurs Qualité du CNES concernés.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0790</b>	<u>Vision Qualité globale</u>	Le Titulaire doit avoir une vision qualité globale. Selon les événements du projet/affaire, cette vision qualité doit lui permettre de lancer une alerte vers les interlocuteurs qualité du CNES concernés (Système d'Information, Opération, Système, bord ou segment sol, ...) afin de s'assurer que les équipes techniques ont pris les	Plan de management

		mesures adéquates pour sécuriser une opération à haut risque pour le projet/affaire.	
<b>ACT-GEN-0800</b>	<u>Modification de la prestation</u>	Le Plan de management doit préciser l'organisation que le Titulaire prévoit de mettre en place pour la prise en compte d'aléas majeurs remettant en cause significativement sa prestation.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0810</b>	<u>Capacité à assurer la prestation pendant la durée du contrat</u>	Le Plan de management doit présenter l'organisation et les moyens pour assurer la continuité, et la qualité du service attendus (moyens mis en œuvre, méthodes de travail, évaluation de la prestation, communication et « reporting » vis-à-vis des services qualité CNES et du projet), compte tenu des aléas potentiels vis-à-vis de ses propres locaux, matériels, logiciels, et ceci pendant toute la durée de l'accord-cadre.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0820</b>	<u>Conduite vis-à-vis des aléas rencontrés sur les moyens du CNES</u>	Le Titulaire doit faire ses meilleurs efforts pour contourner les problèmes rencontrés sur la mise en œuvre des moyens CNES, dans le but d'assurer la continuité de la prestation.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0830</b>	<u>Capacité à prendre en compte des incidents affectant la qualité de la prestation</u>	En cas d'incident affectant la qualité de la prestation, le Titulaire doit faire preuve d'écoute, d'analyse et de réactivité pour assurer la continuité et la qualité de la prestation, et avoir remédié à l'incident sous un mois au plus tard	Plan de management



<b>ACT-GEN-0840</b>	<u>Management et charges transverses</u>	Les charges financières liées à ses propres activités de management et les charges liées à ses propres moyens de production ou à ses locaux doivent être incluses dans le coût des UO. Le Titulaire doit présenter dans le plan de management la décomposition du coût des UO.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0850</b>	<u>Prestations exceptionnelles identifiées, réactivité</u>	En retour à un besoin exprimé, le Titulaire doit être en mesure de fournir une proposition technique et financière pour la réalisation de la prestation exceptionnelle sous un mois. En cas d'impossibilité du Titulaire, de répondre au besoin dans les délais, le CNES se réserve le droit de consulter d'autres prestataires.	Plan de management
<b>ACT-GEN-0860</b>	<u>Réunion annuelle pour un Lot</u>	Chaque début d'année, le Titulaire doit organiser une réunion annuelle pour un Lot donné :  - orientations, enjeux, organisation du CNES  - organisation du Titulaire	Plan de management / compte rendu de la réunion de démarrage
<b>ACT-GEN-0870</b>	<u>Plans d'actions</u>	Le Titulaire doit fournir un plan d'actions annuel détaillé, cohérent avec le marché qui a servi de base à la définition globale de la prestation. Ce plan d'actions doit être validé par le Titulaire avant d'être livré au CNES pour acceptation.	Plans d'action, plan de management
<b>ACT-GEN-0880</b>	<u>Réunion de démarrage d'une</u>	Le Titulaire doit organiser une réunion de démarrage pour toute nouvelle prestation qualité pour un projet/affaire.	Plan de management, compte rendu

	<u><b>prestation qualité pour un projet/affaire</b></u>		de la réunion de démarrage
<b>ACT-GEN- 0890</b>	<u><b>Compte rendu hebdomadaire</b></u>	Le Titulaire fournit des informations sur les évènements des projets (faits marquants) suivis d'un point de vue qualité. Il met aussi en valeur les actions effectuées par la qualité. Ces informations sont synthétisées par le Titulaire et sont livrées au RTC CNES et à son secrétariat.	CR hebdomadaire s, plan de management
<b>ACT-GEN- 0900</b>	<u><b>Réunion mensuelle</b></u>	Chaque mois le Titulaire doit participer à une réunion avec le RTC CNES. Le but de cette réunion est de faire un point sur chacune des activités du Titulaire : point sur les UO réalisées ou en cours, point sur les difficultés rencontrées pour réaliser les UO. Le Titulaire doit préparer et organiser cette réunion, et il doit rédiger les comptes rendus de ces réunions mensuelles	Description de cette activité dans le Plan de management / comptes rendus mensuels
<b>ACT-GEN- 0910</b>	<u><b>Production des synthèses qualité</b></u>	Le titulaire doit produire des Synthèses Qualité mensuelles. Ces synthèses doivent présenter l'avancement par rapport aux UO commandées par le CNES : activités réalisées par le Titulaire (dont livrables qualités produits par le Titulaire) ainsi que l'avis qualité du Titulaire basé sur les informations projets dont il a connaissance. Afin d'éclairer le contexte dans lequel a été réalisée la prestation, le Titulaire doit également présenter les faits marquants du point de vue de la Qualité. Ces synthèses	Description de cette activité dans le Plan de management/ Synthèses qualité mensuelles

		doivent être fournies deux jours ouvrés avant la réunion mensuelle, et elles doivent faire partie du Compte Rendu de la réunion mensuelle entre le Titulaire et le RTC CNES.	
<b>ACT-GEN-0930</b>	<u><b>Bilan trimestriel</b></u>	Le Titulaire doit produire un bilan trimestriel deux (2) jours ouvrés après la fin du trimestre concerné.	Bilans trimestriels
<b>ACT-GEN-0940</b>	<u><b>Réunion de suivi trimestrielle</b></u>	Le Titulaire doit organiser trimestriellement une réunion d'avancement avec le RTC du Lot.	Bilan trimestriel, comptes rendus de réunion de site
<b>ACT-GEN-0950</b>	<u><b>Réunion de suivi trimestrielle, avancement des actions d'amélioration</b></u>	Le Titulaire doit respecter les délais de réalisation des actions d'amélioration décidées conjointement par le CNES et le Titulaire lors des réunions de site trimestrielles.	Bilan trimestriel, comptes rendus de réunion de site
<b>ACT-GEN-0960</b>	<u><b>Compte Rendu de déplacement</b></u>	Un Compte Rendu de déplacement doit être inséré au CRA hebdomadaire livré au CNES.	Plan de management, CRs
<b>PEC-GEN-0010</b>	<u><b>Etude du plan de réversibilité</b></u>	Le candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit étudier le plan de réversibilité du Titulaire sortant et produire un plan de prise en charge. Ce plan de prise en charge doit être livré au CNES et soumis à l'acceptation du CNES.	Plan de prise en charge

<b>PEC-GEN-0020</b>	<u>Prise en charge :</u> <u>Habilitation du personnel</u>	Le candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit obtenir les habilitations idoines conformément au plan de prise en charge.	Habilitation
<b>PEC-GEN-0030</b>	<u>Prise en charge de la prestation</u>	Le candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit établir un plan de prise en charge de la prestation pour s'assurer qu'il aura, dès la notification de l'accord-cadre, la connaissance de toutes les informations, ceci, sur la base des obligations mises à la charge du Titulaire sortant du fait de la réversibilité. Ce plan doit être établi en cohérence avec le plan de réversibilité du Titulaire sortant. Il doit être livré en version définitive au CNES au minimum un mois avant le démarrage de l'accord-cadre.	Plan de prise en charge de la prestation
<b>PEC-GEN-0040</b>	<u>Points clé de prise en charge</u>	Le candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit organiser des point-clé de début et de fin de la prise en charge de la prestation. Lors du point clé de début de prise en charge de la prestation, le futur Titulaire doit présenter son plan de prise en charge et les risques identifiés. Lors du point clé de fin de prise en charge, le futur Titulaire doit présenter le bilan de la prise en charge (organisation du Titulaire, habilitations, sécurité, maîtrise des contextes et activités, environnements de travail, ...) et identifier les écarts et les points durs résiduels.	Plan de prise en charge de la prestation

<b>PEC-GEN-0045</b>	<u><b>Base arrière Assurance Produit</b></u>	Le Candidat démontrera sa capacité à disposer d'une base arrière disponible en capacité de répondre à des des problématiques complexes dans le cadre de la prestation demandée.	Proposition technique
<b>PEC-GEN-0050</b>	<u><b>Annexe de sécurité</b></u>	Le Candidat retenu (soit le futur Titulaire) doit établir avec le CNES une annexe de sécurité avant le démarrage des travaux.	Annexe de sécurité
<b>PEC-GEN-0060</b>	<u><b>PC Master CNES –Prise en charge</b></u>	Le Candidat retenu doit disposer d'un ensemble de PC portables configurés avec le master Entreprise CNES dès la phase de prise en charge.	Plan de prise en charge de la prestation
<b>SAF-GEN-0010</b>	<u><b>Exigences de rédaction</b></u>	<p>Le candidat complètera les matrices de conformité en utilisant la matrice au format EXCEL fournie dans le dossier d'appel d'offres et en utilisant les 3 colonnes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « statut de conformité », où le candidat renseignera l'une des valeurs possibles suivantes : « C » pour Conforme, « PC » pour Partiellement Conforme, « NC » pour Non Conforme et « NA » pour Non Applicable</li> <li>- « justification de conformité », où le Candidat résumera en quelques mots sa réponse et/ou sa réserve, indiquera de façon claire et précisera le(s) document(s), chapitre(s), alinéa(s) où l'information est développée avec ces contenus,</li> </ul>	Matrices de conformité au format EXCEL complétées

		- « commentaire », où le Candidat pourra développer des éléments complémentaires.	
<b>SAF-GEN-0020</b>	<u><b>Proposition d'organisation</b></u>	Le Candidat doit indiquer le détail de l'organisation qu'il compte mettre en place (distribution des rôles, base arrière, interfaces,...)	Plan de Management
<b>SAF-GEN-0030</b>	<u><b>Rôles clés</b></u>	<p>Le Candidat doit effectuer dans sa proposition une présentation détaillée des rôles clés :</p> <p>RCM-Responsable Contractuel du Marché,</p> <p>RTC-Responsable Technique du Contrat (un par lot),</p> <p>RQI-Responsable Qualité Industriel,</p> <p>OSI-Officier de sécurité Industriel.</p> <p>Cette présentation doit détailler leur position dans la société</p>	Plan de Management
<b>SAF-GEN-0040</b>	<u><b>Point de contact unique vis-à-vis du CNES (RTC)</b></u>	<p>Le Candidat doit proposer un RTC unique par lot. Ce point de contact a pour responsabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le suivi du respect des clauses techniques du marché,</li> <li>La désignation des intervenants et des suppléants, des renforts, des remplacements, des déplacements éventuels,</li> <li>La planification des activités et la prévision de dépassements d'horaires,</li> <li>La validation des documents produits par l'équipe,</li> <li>La programmation des formations,</li> <li>L'établissement des bilans d'activité.</li> </ul>	Plan de Management

<b>SAF-GEN-0050</b>	<u><b>Sous-traitance et continuité de service</b></u>	Si le Candidat envisage une sous-traitance, il doit démontrer, avec quels mécanismes, il assurera la continuité de ses obligations envers le CNES.	Proposition Technique
<b>SAF-GEN-0060</b>	<u><b>Indépendance qualité</b></u>	Le Candidat doit indiquer comment il compte assurer l'indépendance de la fonction assurance qualité de la prestation par rapport aux activités opérationnelles du contrat	Plan de Management
<b>SAF-GEN-0065</b>	<u><b>Durée de travail / dérogation</b></u>	<p>L'organisation du travail du Titulaire doit permettre de couvrir le cadre légal général de l'organisation du travail, mais il doit aussi permettre de réaliser les activités de campagnes définies par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La durée quotidienne de travail peut être étendue jusqu'à 12H en campagne,</li> <li>- La durée hebdo peut aller jusqu'à 60H en campagne</li> </ul> <p>Il est demandé au candidat de répondre sur la faisabilité de ces horaires, puis de fournir les délais à prendre en compte pour anticiper d'éventuelles demandes à l'inspection du travail liées au temps de travail, et son expérience associée.</p>	Proposition technique
<b>SAF-GEN-0066</b>	<u><b>Plages de travail</b></u>	<p>Le Titulaire peut être amené à travailler sur les plages horaires d'ouverture du site CNES/CST (07H-20H) en jours ouvrés CNES.</p> <p>Les équipes du candidat peuvent être amenées à travailler 7 jours sur 7, pour les activités d'AIT ou de campagne, en 2x8, en 3x8 (samedi, jours fériés et dimanches inclus).</p> <p>Le candidat explicitera en détail l'organisation associée qu'il mettra en place pour respecter cette exigence.</p>	Proposition technique



<b>SAF-GEN-0080</b>	<u><b>Evolution de l'organisation</b></u>	Le Candidat doit indiquer comment il gère les évolutions ou adaptations de l'organisation sur les aspects information du client et mise à jour du plan de management et qualité	Plan de Management
<b>SAF-GEN-0110</b>	<u><b>Réponses aux exigences du CPSSI</b></u>	Le candidat précisera comment il compte s'engager à respecter les clauses techniques particulières liées à la SSI contenues dans le projet de Cahier de Prescription de Sécurité des Systèmes d'information (CPSSI).	dossier « Offre - Technique » : matrice de conformité au CPSSI
<b>SAF-GEN-0130</b>	<u><b>Annexe de sécurité</b></u>	Le candidat démontrera sa capacité à mettre en application une annexe de sécurité conformément à la réglementation en vigueur.	dossier « Offre - Démonstration »
<b>SAF-GEN-0150</b>	<u><b>Compétence et capacité de production</b></u>	Le Candidat démontrera qu'il a les compétences technique et organisationnelle pour réaliser les prestations de service demandées. Le Candidat démontrera qu'il a les moyens pour produire la charge maximale d'UO tel que défini dans les STB des Lots.	dossier « Offre - Démonstration »
<b>SAF-GEN-0190</b>	<u><b>Plan de management et qualité</b></u>	Le Candidat doit proposer un plan de management et qualité compatible des exigences ISO 9001. Ce projet doit préciser entre autres :	Plan de Management



		<p>L'organisation qualité prévue pour le marché, La distribution des rôles et responsabilités sur les activités, Le contrôle des activités produites, Le processus de vérification des livrables destinés au CNES, La méthode de conservation des échanges avec le CNES et des enregistrements relatifs à la qualité (ERQ) produits au titre du contrat, La charge indicative associée aux activités qualité.</p>	
<b>SAF-GEN-0200</b>	<u><b>Indicateurs de suivi de la qualité</b></u>	Candidat doit proposer, en complément des indicateurs définis dans les STB, des indicateurs de suivi de la qualité de la prestation	Plan de Management
<b>SAF-GEN-0210</b>	<u><b>Enquête de satisfaction</b></u>	Le Candidat doit proposer un questionnaire de satisfaction, puis réaliser des enquêtes annuelles auprès des bénéficiaires de ses prestations. Le Candidat doit décrire les mécanismes de synthèse et d'exploitation de ses enquêtes de satisfaction.	Plan de Management
<b>SAF-GEN-0220</b>	<u><b>Identification des écarts aux exigences</b></u>	Le Candidat doit proposer un mécanisme de détection des écarts aux exigences du marché pendant la durée du contrat. Le délai de mise en conformité d'un écart signalé par le Titulaire doit être négocié avec le CNES. Le délai ne peut en aucun cas dépasser 3 mois.	Plan de Management
<b>SAF-GEN-0230</b>	<u><b>Maintien des compétences dans le domaine de</b></u>	Le candidat démontrera comment il assure la veille technologique et comment il la décline pour maintenir ses compétences sur le périmètre de la prestation de service.	Dossier « Offre - Démonstration »

	<u><b><i>l'Assurance Produit</i></b></u>		
<b>SAF-GEN- 0240</b>	<u><b><i>Maitrise du référentiel ECSS et du référentiel CNES</i></b></u>	Le candidat démontrera ses compétences ou sa capacité à les acquérir concernant les référentiels ECSS et CNES (RNC, accords-cadres de l'informatique spatiale ...).	Dossier « Offre - Démonstratio n »
<b>SAF-GEN- 0250</b>	<u><b><i>Maintien des compétences</i></b></u>	Le Candidat indiquera ce qui est mis en œuvre pour entretenir ses compétences et son expertise en cohérence avec l'évolution des technologies et de l'état de l'art.	Dossier « Offre - Démonstratio n »

## 11 ANNEXE 2 : PROCEDURE DE MASTERISATION

Cette annexe contient, la procédure de transformation d'un PC portable conforme au catalogue matériel bureautique standard CNES applicable en un PC portable ayant reçu le master Entreprise CNES.

Cette transformation est appelée ici masterisation.

A la date du 1 janvier 2025, la procédure de masterisation est la suivante :

### Exigence :

Le Titulaire doit fournir au RTC la liste des intervenants qui doivent recevoir des PC portables avec Master CNES.

### Exigence :

Le Titulaire doit envoyer un mail aux services de gestion des biens, à la salle des recettes et au RTC avec la liste des PC portables qui seront livrés. Les informations suivantes doivent être fournies (à l'aide d'un formulaire fourni par le CNES) :

- Marque
- Modèle
- N° de Série
- Société propriétaire du matériel
- La sous-direction responsable du Contrat (ici DTN/QE)

### Exigence :

Le Titulaire doit livrer (à l'attention du RTC) les PC portables à la salle de recette du CST.

Nota : Une fois le traitement du service logistique effectué, le RTC disposera des numéros chronos des PC portables à attribuer aux intervenants du Titulaire.

Nota : Pour chacun des intervenants du Titulaire, la sous-direction DTN/QE effectuera une demande « Arrivée d'un intervenant du Titulaire dans le SI-E » en indiquant le numéro de chrono du poste attribué. Dans cette demande, la sous-direction DTN/QE précise en commentaire : « Bien confié par (le nom de la société), pour (le nom du contrat ou du projet), (le numéro de Série) et (le numéro chrono).

Exigence :

Une fois le traitement du service logistique effectué, le Titulaire doit transporter les PC portables de la salle des recettes du CST au Guichet du SI. Ce transport se fera sous le contrôle du RTC.

Nota : C'est le Guichet du SI qui va se charger de faire faire l'installation du Master Entreprise CNES.

Nota : A compter de la date de fourniture des PC portables au Guichet SI, l'environnement de travail complet de l'industriel sera fourni dans un délai variable en fonction du volume de PC portable à traiter. Ce délai est indiqué dans le paragraphe « Délai de Transformation du paragraphe 6.3.3.4 ».

Exigence :

Après installation des Masters CNES, chaque intervenant du Titulaire doit venir au Guichet SI avec ses périphériques et ses accessoires afin de finaliser l'installation de son environnement de travail.

♦♦♦♦ FIN DU DOCUMENT ♦♦♦♦