ABAXINFO
SERVICES INFORMATIQUES

avec ses partenaires AXION (intelligence artificielle & automatisation) et ComputerShop (partenaire local)

# OFFRE EN RÉPONSE À L'APPEL D'OFFRES

## Fondation Trajets - Digitalisation, sécurité et autonomie du Pool Informatique

| | |
|---|---|
| **Référence** | ABAXINFO-TRAJETS-2026-001 |
| **Date** | 23 juin 2026 |
| **Validité de l'offre** | 180 jours à compter de la soumission |
| **Périmètre** | 9 appels d'offres (réponse consolidée, contractualisables séparément) |
| **Langue** | Français |
| **Contact ABAXINFO** | Eric Darien - eric.darien@abaxinfo.com |

*Document confidentiel - établi à l'attention exclusive de la Fondation Trajets.*

# Sommaire

# Partie I - Socle commun

## 1. Synthèse exécutive

La Fondation Trajets recherche un partenaire capable de renforcer la sécurité, la résilience et l'efficacité de son système d'information, tout en rendant son Pool Informatique pleinement autonome. C'est exactement notre manière de travailler.

ABAXINFO est votre interlocuteur unique pour l'ensemble des appels d'offres. Pour les sujets d'intelligence artificielle et d'automatisation, nous nous appuyons sur notre partenaire AXION, spécialisé sur ces technologies. Vous gardez un seul point de contact, une seule équipe, une seule responsabilité.

Il s'agit d'une **offre globale**, qui répond aux neuf appels d'offres dans un document d'ensemble cohérent. Elle reste **ajustable à la demande**, selon vos priorités et vos financements.

- **Proximité :** nous restons proches, à taille humaine, avec un support en français.
- **Autonomie :** nous vous rendons autonomes plutôt que dépendants (transfert de compétences à chaque appel d'offres).
- **Souveraineté :** vos données sensibles restent protégées et hébergées en Suisse, dans le respect de la LPD.

## 2. Qui nous sommes


### ABAXINFO - votre partenaire informatique de proximité

ABAXINFO accompagne les organisations de Suisse romande sur l'ensemble de leur informatique : infrastructure, sécurité, environnement Microsoft 365, support et accompagnement des équipes. Nous privilégions une relation directe, dans la durée, et un support réactif en français.

### AXION - intelligence artificielle & automatisation

AXION est notre partenaire pour les projets d'IA et d'automatisation (assistant conversationnel, automatisation des processus). Cette complémentarité nous permet de couvrir l'intégralité de votre appel d'offres avec, côté Fondation Trajets, un seul interlocuteur : ABAXINFO.

### ComputerShop - partenaire local

Service premium. Revendeur partenaire Apple, spécialisé dans la vente et la maintenance de matériel, en partenariat avec ABAXINFO depuis plus de 18 ans.

### Un seul interlocuteur, une équipe que vous rencontrez

Vous ne subirez pas une rotation de consultants. Vous travaillez avec une équipe identifiée, qui connaît votre contexte et que vous rencontrez dès le cadrage.

## 3. Notre compréhension du contexte

La Fondation Trajets est une organisation genevoise d'intégration sociale et professionnelle dédiée à l'accompagnement de personnes vivant avec des troubles psychiques. Elle compte environ 230 collaborateurs répartis sur 16 sites, et s'appuie sur Microsoft 365 et sur un Pool Informatique dont la double mission - accompagner la Fondation Trajets et former des bénéficiaires - est au coeur de votre démarche.

- des données sensibles (bénéficiaires) qui imposent un haut niveau de protection et la conformité LPD ;
- une organisation multi-sites avec des usages mobiles et du télétravail ;
- un Pool Informatique à la disponibilité variable, qu'il faut outiller et rendre autonome ;
- des financements en partie conditionnels, qui imposent de la souplesse sur les calendriers.

## 4. Méthodologie et gouvernance de projet

Notre gouvernance de projet s'appuie sur **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse (standard fédéral obligatoire depuis 2023) : des phases claires (Initialisation, Conception, Réalisation, Déploiement) et des **jalons de décision** (go / no-go) à chaque étape, qui donnent à la Fondation Trajets visibilité et contrôle. Sur cette base, nous appliquons une démarche progressive et pédagogique, pensée pour une fondation : cadrer, mettre en oeuvre par étapes (avec une phase pilote quand c'est pertinent), puis transférer. Les AO-05 et AO-06 en détaillent le phasage et les jalons.

| Étape | Ce que nous faisons | Implication de la Fondation Trajets |
|---|---|---|
| 1. Cadrage | État des lieux, besoins par site et par profil, priorisation | Ateliers courts, validation des priorités |
| 2. Pilote | Mise en oeuvre sur un périmètre restreint (souvent le Pool IT) | Retours d'expérience, ajustements |
| 3. Déploiement | Généralisation par vagues, en limitant les interruptions | Points d'étape réguliers |
| 4. Transfert | Formation, documentation en français, accompagnement dégressif | Montée en autonomie du Pool IT |

### Outils collaboratifs et fluidité

Le pilotage s'appuie sur les outils Microsoft que vous utilisez déjà, notamment Microsoft Teams, pour faciliter la collaboration, le partage de documents et le suivi tout au long du projet.

### Planning et flexibilité

Nous intégrons dès le départ la disponibilité variable du Pool Informatique et le caractère conditionnel de certains financements : les calendriers sont jalonnés mais souples, et un démarrage peut être reporté sans pénalité.

## 5. Engagements : protection des données (LPD) et sécurité

Compte tenu des données sensibles traitées, la conformité à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) est un engagement central de notre offre, et non une simple mention.

- **Données sensibles :** les données de santé de vos bénéficiaires (art. 5 let. c LPD) appellent un niveau de protection renforcé - c'est le fil conducteur de l'ensemble de nos engagements ci-dessous.
- **Localisation :** hébergement des données en Suisse (privilégié/obligatoire selon les appels d'offres).
- **Sécurité :** mesures techniques et organisationnelles (art. 8 LPD).
- **Sous-traitance :** cadre clair de traitement par un tiers lorsque applicable (art. 9 LPD).
- **Privacy by design :** protection des données dès la conception et par défaut (art. 7 LPD).
- **Analyse d'impact :** AIPD (art. 22 LPD) pour les traitements à risque, notamment l'IA.
- **Incidents :** annonce des violations au PFPDT dans les meilleurs délais (art. 24 LPD).

> *Référence : Loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD). Engagements détaillés par appel d'offres et formalisés en Partie III.*

## 6. Transfert de compétences et autonomie du Pool Informatique

Notre objectif n'est pas de vous rendre dépendants de nous, mais de renforcer votre Pool Informatique. Chaque appel d'offres inclut un transfert de compétences : formation, documentation en français, ateliers pratiques et accompagnement qui diminue à mesure que votre autonomie augmente. Ce projet est aussi une occasion de formation pour vos bénéficiaires.

## Phase 0 - Découverte terrain (préalable transversal)

Avant d'engager les appels d'offres, nous réalisons une immersion sur vos **16 sites** pour comprendre l'existant, les usages et les contraintes propres à chaque lieu. Cette Phase 0 est **transversale** : elle précède et alimente l'ensemble des appels d'offres, et fiabilise les chiffrages. Ce n'est pas un des appels d'offres, mais un préalable commun à tous.

- **Préparation** : trame d'entretien, grille d'observation, planning des visites.
- **Sur le terrain** : visite des 16 sites, entretiens avec les référents, relevé de l'infrastructure et des usages.
- **Livrable** : état des lieux et cartographie terrain, partagés avec la Fondation Trajets, qui alimentent les 9 appels d'offres et leur séquencement en vagues.

| Élément | Charge | Prix (CHF) |
|---|---|---|
| Découverte terrain - immersion sur les 16 sites | environ 12 j.h | **CHF 20'160.-** |
| ↳ **Coût Phase 0 (ponctuel) - reporté en synthèse** | | **CHF 20'160** |

# Partie II - Réponse par appel d'offres

## AO-01 : Optimisation et sécurisation du tenant Microsoft 365

### Notre compréhension

Vous souhaitez optimiser et sécuriser votre tenant Microsoft 365 selon quatre axes : identités, données, postes de travail (endpoints) et transfert de compétences, en réduisant les tâches chronophages du Pool Informatique.

### Notre approche - 4 volets

- Identités et sécurité : état des lieux, profils types, MFA, accès conditionnels, permissions SharePoint, rôles admin.
- Gestion et protection de la donnée : cartographie, DLP, classification, gouvernance des espaces, reporting.
- Protection des endpoints : Intune, mises à jour automatiques, conformité des postes.
- Transfert de compétences : formation des relais par service, chartes d'utilisation.

Rapports complémentaires optionnels : architecture système, gestion des risques, manuel d'exploitation, target model.

### Précisions par sous-volet

Chacun des quatre axes ci-dessus est détaillé ci-après, afin que la Fondation Trajets dispose d'une lecture précise du périmètre couvert. L'objectif transversal reste le même : renforcer la sécurité, fiabiliser le quotidien et alléger les tâches chronophages du Pool Informatique.

**Identités et sécurité.** Nous recentrons la gestion des identités sur le tenant Microsoft et nous renforçons la sécurité des accès :

- Authentification multifacteur (MFA) généralisée, avec des méthodes simples et adaptées aux profils de vos collaborateurs.
- Accès conditionnels (selon l'appareil, le lieu, le niveau de risque), pour protéger les connexions sans alourdir l'usage quotidien.
- Cycle de vie des identités, y compris la gestion des identités invités (création, durée de vie, révision et désactivation).
- Attribution et revue des rôles administrateurs (principe du moindre privilège, traçabilité des actions sensibles).
- Surveillance des connexions à risque et des sessions, rapports de conformité et d'audit, recommandations d'amélioration continue.
- Révision des permissions SharePoint et élaboration de profils types d'utilisateurs par site et par persona.

**Gestion et protection de la donnée.** Nous fiabilisons et sécurisons les données autour de quatre points :

- Sauvegardes : vérification du rythme et de la sûreté des sauvegardes Microsoft 365, propositions d'amélioration et de centralisation de la donnée.
- Classification de la donnée sensible et accompagnement des équipes à son adoption.
- Prévention de la perte de données (DLP) : règles adaptées à vos usages, pour limiter les fuites involontaires.
- Gouvernance des espaces collaboratifs (Teams, SharePoint) : types d'espaces, permissions de création et d'accès, cycle de vie, archivage et rétention.

**Reporting et alerting.** Vous gardez la maîtrise et la visibilité :

- Définition des indicateurs clés (KPI) de sécurité et d'usage, partagés et compris par les équipes.
- Gestion des alertes et des incidents : qui fait quoi, selon quelle procédure, dans quels délais.
- Tableau de bord à destination de la direction, lisible et synthétique, pour un pilotage éclairé.

**Protection des endpoints.** Nous renforçons la sécurité des postes tout en réduisant les tâches manuelles :

- Exploitation d'Intune pour la gestion centralisée des postes et le déploiement des politiques.
- Mises à jour automatiques du système et des applications, pour réduire la surface de risque sans intervention répétée.
- Définition et suivi de la conformité des postes (compliance), avec remédiation des écarts.

### Prise en compte du parc Windows / Mac et des 16 sites

Votre environnement est mixte (Windows et Mac) et réparti sur 16 sites, avec un besoin d'harmonisation. Nous en tenons compte dès la conception :

- Les postes Mac sont intégrés aux identités (Entra ID, SSO Microsoft 365, MFA, accès conditionnels) et à la gestion des endpoints, au même titre que les postes Windows, pour éviter toute zone non gérée.
- Les politiques de sécurité, de conformité et de sauvegarde sont harmonisées entre les 16 sites, afin d'offrir une expérience et un niveau de protection cohérents quel que soit le site.
- Cet appel d'offres est conçu en interdépendance avec l'AO-04 (migration vers macOS) : les choix d'identités, de gestion des postes (MDM) et de conformité sont alignés, pour que l'optimisation du tenant reste valable à mesure que la part de postes Mac augmente.

### Conformité LPD

Cet appel d'offres est conduit dans le strict respect de la LPD (loi suisse sur la protection des données) :

- Localisation des données : les données restent hébergées en Suisse, et nous documentons la localisation des services Microsoft 365 concernés.
- Mesures de sécurité : MFA, accès conditionnels, classification et DLP, journalisation et revue des accès, procédure d'annonce en cas de violation de données dans les meilleurs délais.
- Minimisation et rétention : conservation limitée à ce qui est nécessaire, politique de rétention et d'archivage définie par type de donnée.

### Garantie d'autonomie - transfert vers le Pool Informatique

L'autonomie de votre Pool Informatique est un objectif de la mission, pas un effet secondaire. Le transfert de compétences est intégré tout au long du projet :

- Relais par service : nous formons des utilisateurs clés dans chaque service afin de diffuser les bonnes pratiques au plus près du terrain.
- Outils de support : nous fournissons au Pool Informatique les outils et procédures nécessaires pour exploiter, surveiller et dépanner l'environnement en autonomie.
- Charte d'utilisation : nous rédigeons une charte d'utilisation des espaces de stockage et collaboratifs, comprise et applicable par tous.
- Documentation : guides d'utilisation, bonnes pratiques et procédures d'exploitation, pour que le Pool Informatique reste autonome après la fin de la mission.

### Support et niveaux de service (SLA)

Cet appel d'offres est une mission de configuration et de sécurisation, qui rend votre Pool Informatique autonome (transfert de compétences) : ABAXINFO n'exploite pas votre tenant à votre place. Les niveaux de service ci-dessous ne portent donc pas sur une exploitation permanente, mais sur la phase d'hypercare après déploiement et sur un support / une maintenance optionnels, si vous les retenez au-delà. Les lignes sans objet sont à marquer « - ».

| Engagement de service | Niveau |
|---|---|
| Canaux de support | Outil de ticketing |
| Délai de prise en charge (h ouvrées) | 04h00 du lundi au vendredi |
| Délai de résolution, incident bloquant (h ouvrées) | Diagnostic en 24h00 |
| Disponibilité du support (plage horaire) | Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 |
| Procédure d'escalade (incident critique) | Création d'un incident critique (P1) |
| Engagement de support dans la durée | Engagement assuré pendant toute la durée du contrat |
| Modèle tarifaire du support | Selon Bordereau de prix détaillé |

> *Niveaux de service à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.*

### Planning indicatif - 5 mois, méthode HERMES 2022

Cet appel d'offres est piloté selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse (standard de l'administration fédérale). Ses phases et ses **jalons de décision** (go / no-go) donnent à la Fondation Trajets une visibilité complète et un point de validation à chaque étape. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre le projet de bout en bout : état des lieux des identités, des données et des endpoints, conception de la sécurité et de la DLP, réalisation, déploiement multi-sites, puis hypercare et transfert de compétences au Pool Informatique.

| Phase HERMES 2022 | Période | Activités clés (macro) | Jalon |
|---|---|---|---|
| **Initialisation** | Mois 1 | Cadrage et gouvernance, état des lieux des identités, des données et des endpoints | Lancement validé |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | (Windows / Mac, 16 sites), interviews métiers, profils types et besoins par site. | |
| **Conception** | Mois 2 | Conception de la sécurité des identités (MFA, accès conditionnels, rôles), de la gouvernance des données et de la DLP, des politiques Intune et de conformité, des KPI et tableaux de bord. | Architecture validée |
| **Réalisation** | Mois 3 | Mise en oeuvre itérative des politiques d'identités, de DLP, de sauvegarde et de conformité des postes, tests et recettes avec le Pool Informatique. | Solution recettée |
| **Déploiement multi-sites** | Mois 4 | Déploiement progressif sur les 16 sites (Windows et Mac), harmonisation des configurations, documentation, formation des relais par service. | Mise en service |
| **Déploiement - hypercare et transfert** | Mois 5 | Accompagnement renforcé après démarrage (hypercare), ajustements, montée en autonomie du Pool Informatique, charte d'utilisation, bilan de projet. | Clôture et autonomie |

> *Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0). Le séquencement reste ajustable avec la Fondation Trajets, sans pénalité ; les jalons HERMES 2022 garantissent un go / no-go documenté à la fin de chaque phase. Cet appel d'offres s'articule avec l'AO-04 (migration macOS).*

### Cartographie et flux de données

Préalable à toute optimisation de la donnée : nous établissons une cartographie de vos données et de leurs flux, pour comprendre où la donnée est produite, où elle circule et où elle est stockée. Cette vision partagée sert de base aux décisions de centralisation et de protection.

- Cartographie des données et de leurs flux entre les services, les sites et les outils Microsoft 365 (SharePoint, Teams, Exchange Online).
- Identification des besoins de stockage par site et par persona, en lien avec les profils types d'utilisateurs définis au volet identités.
- Centralisation de la donnée : repérage des espaces dispersés ou redondants et propositions de regroupement pour réduire la dispersion.
- Points d'amélioration : permissions d'accès, cycle de vie, archivage et rétention, ainsi que le rythme et la sûreté des sauvegardes.

> *Cette cartographie alimente directement les volets classification, prévention de la perte de données (DLP) et gouvernance des espaces collaboratifs.*

### Rapports complémentaires (en option)

Au-delà des quatre volets, nous pouvons produire les rapports complémentaires prévus par votre cahier des charges. Chacun est documenté en français et chiffré séparément, en option, dans le bordereau de prix.

- **Architecture cible du système :** structuration de l'environnement en sous-systèmes, composantes et interfaces, pour une vue d'ensemble claire de la cible technique.
- **Analyse et gestion des risques :** état des lieux de la sécurité, identification des failles et des risques métiers, et modalités de gestion associées.
- **Manuel d'exploitation :** informations destinées à l'exploitant pour un pilotage conforme au quotidien et une réaction adaptée en cas d'incident.
- **Modèle cible (target operating model) :** définition claire de l'état futur souhaité de l'infrastructure et du fonctionnement visé.

> *Ces quatre rapports sont optionnels : ils sont chiffrés en option dans le bordereau de prix et activés uniquement à votre demande.*

**Bordereau de prix - par volet**

| Volet | Charge (j.h) | Profil | Prix (CHF) |
|---|---|---|---|
| 1. Identités et sécurité | 4 | Senior | **CHF 6'720.-** |
| 2. Gestion et protection de la donnée | 4 | Senior | **CHF 6'720.-** |
| 3. Protection des endpoints | 4 | Senior | **CHF 6'720.-** |
| 4. Transfert de compétences | 5 | Senior | **CHF 8'400** |
| Support | annuel | Confirmé | **CHF 4'320.-** |
| *Rapports complémentaires (en option) - architecture, risques, exploitation, modèle cible* | *par rapport* | — | *annuel* |
| ↳ **Coût projet (ponctuel)** | | | **CHF 28'560** |
| ↳ Coût récurrent (par an) | | | **CHF 4'320** |

## AO-02 : Protection des collaborateurs et de leurs appareils contre les cybermenaces

### Notre compréhension

Vous ne voulez pas d'un pare-feu de plus qui protège un périmètre, mais une protection qui suit la personne et ses appareils, où qu'ils se trouvent : le principe « connecté = protégé », transparent pour l'utilisateur et simple à gérer pour le Pool Informatique.

### Notre approche

- Protection automatique des appareils (PC, Mac, smartphones, tablettes) dès la connexion, sur tout réseau.
- Anti-phishing, anti-malware/ransomware, filtrage web (y compris HTTPS), protection de la vie privée.
- Protection cyber des équipements réseaux (imprimantes, NAS...).
- Gestion centralisée simple, mises à jour automatiques, compatibilité Microsoft 365.

Hébergement en Suisse fortement privilégié, conformité LPD garantie, transparence sur le traitement des données.

### Simplicité et protection automatique (votre critère n°1)

Votre priorité première est claire : une protection automatique, transparente, sans configuration. Notre réponse repose sur le principe « connecté = protégé » : dès qu'un appareil se connecte à Internet, quel que soit le réseau (WLAN d'entreprise, WLAN public, réseau mobile 4G/5G, box personnelle), la protection s'active automatiquement. Le collaborateur n'a rien à paramétrer, rien à activer, rien à comprendre.

- Configuration minimale côté utilisateur : une application légère, ou une connexion automatique, qui se met en place une fois et n'exige plus d'intervention au quotidien.
- Protection active dès la connexion, sur tout réseau, sans VPN à lancer ni pare-feu à régler.
- Transparence totale : aucune action quotidienne demandée au collaborateur, aucune friction dans son travail.
- Mises à jour de sécurité automatiques et quotidiennes, sans intervention du Pool Informatique ni de l'utilisateur.
- Gestion centralisée très simple pour le Pool Informatique : pas de configuration par réseau ni par site, une politique unique appliquée partout.

C'est l'inverse d'un pare-feu traditionnel : la protection ne défend pas un périmètre, elle suit la personne et ses appareils, où qu'ils se trouvent.

### Cas d'usage concrets

La même protection accompagne le collaborateur dans tous ses contextes de travail, sans qu'il ait à y penser.

| Situation | Ce qui se passe | Protection appliquée automatiquement |
|---|---|---|
| **À domicile** | Connexion depuis la box personnelle, navigation web, emails, téléchargement et impression de documents. | Anti-phishing, anti-malware, filtrage des sites malveillants, sans configuration de la box. |

| | | |
|---|---|---|
| **Dans un café / lieu public** | WLAN public non sécurisé, accès aux applications cloud de la Fondation Trajets, consultation des emails. | Chiffrement des communications, anti-phishing, anonymisation et protection de la vie privée sur réseau non sûr. |
| **En mobilité (train, bus)** | Connexion 4G/5G via smartphone, consultation de documents professionnels, réponse aux emails. | Protection mobile native, anti-phishing, accès sécurisé aux données de la Fondation Trajets. |
| **Au bureau** | Réseau de la Fondation Trajets, accès aux serveurs locaux et aux applications cloud, impression. | Protection continue, contrôle des accès, prévention de la fuite de données. |
| **Chez un partenaire** | WLAN du partenaire, présentation depuis son PC, consultation de données de la Fondation Trajets. | Protection automatique quel que soit le réseau tiers, sans réglage à l'arrivée sur place. |

Le point commun : la protection ne dépend ni du lieu, ni du réseau, ni d'une action de l'utilisateur. Elle est déjà là.

### Fonctionnalités de protection

La solution couvre l'ensemble des menaces visées par votre cahier des charges, sur PC Windows et Mac, smartphones iOS et Android, et tablettes.

- **Anti-phishing :** blocage des emails et des sites frauduleux avant qu'ils n'atteignent l'utilisateur.
- **Anti-malware et anti-ransomware :** détection et blocage des codes malveillants.
- **Filtrage des sites web malveillants, y compris en HTTPS :** les connexions chiffrées sont elles aussi analysées.
- **Inspection approfondie du trafic (Deep Packet Inspection) :** analyse fine des flux pour repérer les menaces dissimulées.
- **Protection contre les attaques Zero Day :** détection des menaces inconnues, au-delà des signatures connues.
- **Protection contre le social engineering :** défense face aux tentatives de manipulation visant les collaborateurs.
- **Protection contre le tracking :** blocage de la collecte de données et de la traçabilité publicitaire.
- **Chiffrement sur réseaux non sûrs :** les communications sont protégées sur les WLAN publics et autres réseaux non maîtrisés.

### Transparence pour l'utilisateur et pour l'administrateur

La transparence va dans les deux sens : rassurer le collaborateur sans le surcharger, et donner au Pool Informatique une vision claire sans exposer la vie privée des personnes.

- **Pour le collaborateur :** notifications des menaces bloquées et tableau de bord personnel des incidents évités, qui rend la protection visible et compréhensible.
- **Pour l'administrateur (Pool Informatique) :** vue agrégée et anonymisée des menaces, statistiques de sécurité par appareil et globales, reporting clair et actionnable - dans le respect de la sphère privée des collaborateurs.

La protection de la vie privée est ainsi assurée : l'administrateur pilote la sécurité sans accéder au détail de l'activité individuelle des personnes.

### Protection du matériel fixe des locaux

Au-delà des collaborateurs et de leurs appareils, la même démarche s'étend aux équipements fixes et partagés présents sur vos sites.

- Équipements couverts : imprimantes multifonctions réseau, serveurs NAS, téléphones Microsoft Teams, écrans interactifs des salles de réunion, bornes Wi-Fi et infrastructure réseau.
- Segmentation du réseau lorsque c'est nécessaire, pour isoler ces équipements et limiter la surface d'attaque.
- Détection et blocage des mouvements latéraux suspects (propagation horizontale depuis le réseau interne).
- Surveillance en temps réel des équipements et alertes en cas de comportement anormal.
- Gestion centralisée simplifiée et compatibilité avec votre environnement Microsoft 365.

Selon votre contexte, cette couverture est apportée soit par extension de la solution de protection des collaborateurs, soit par une solution complémentaire dédiée au réseau local - l'option retenue est arbitrée au cadrage.

### Architecture

L'architecture repose sur une passerelle de sécurité par laquelle transite le trafic Internet de chaque appareil.

- Chaque appareil se connecte automatiquement à une passerelle sécurisée ; tout le trafic y est analysé et filtré.
- Les menaces sont bloquées avant d'atteindre l'appareil, et la protection est maintenue quel que soit le réseau sous-jacent.
- Infrastructure géoredondante, gérée par des experts en cybersécurité, avec mises à jour automatiques quotidiennes.
- Application légère et performante, sans impact significatif sur les performances des appareils.
- Compatibilité Microsoft 365 et support de Windows, macOS, iOS et Android.

Hébergement en Suisse fortement privilégié, conformité LPD garantie, transparence sur le traitement des données.

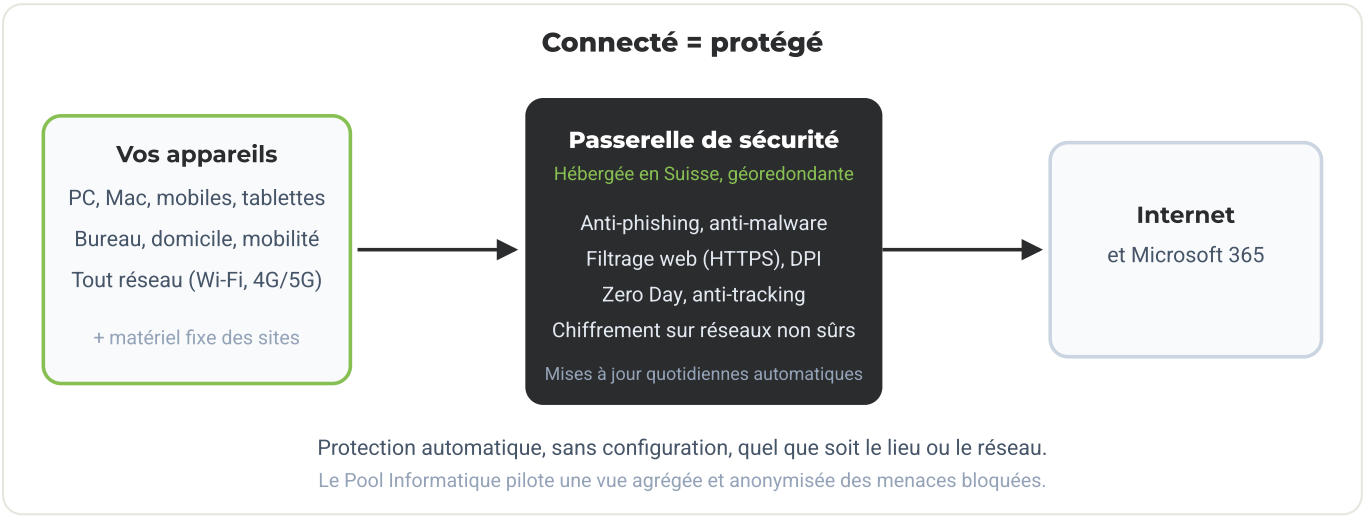



*Schéma de principe de l'architecture proposée. Les captures d'écran de l'application utilisateur et de l'interface d'ad-*

> *ministration sont fournies avec la solution retenue.*

### Déploiement et formation

Le déploiement est progressif et pensé pour limiter les interruptions, dans la continuité de notre méthodologie de transfert de compétences.

- Déploiement par phases : phase pilote (souvent le Pool Informatique), puis généralisation par vagues sur les 16 sites.
- Onboarding simplifié des collaborateurs : installation de l'application ou connexion automatique, sans manipulation technique.
- Formation des administrateurs (Pool Informatique) à la gestion centralisée des politiques, au reporting et au suivi des incidents.
- Sensibilisation simple des utilisateurs, pour comprendre la protection et adopter les bons réflexes.
- Documentation en français et support au démarrage, avec un accompagnement dégressif à mesure que l'autonomie du Pool Informatique augmente.

### Support et niveaux de service (SLA)

La protection des collaborateurs est un service en continu. Le support en français (un critère de votre évaluation) et les niveaux de service ci-dessous s'appliquent à ce service, avec une procédure d'escalade.

| Engagement de service | Niveau |
|---|---|
| Canaux de support (téléphone, email, chat) | Outil de ticketing |
| Délai de prise en charge (h ouvrées) | 04h00 du lundi au vendredi |
| Délai de résolution, incident bloquant (h ouvrées) | Diagnostic en 24h00 |
| Disponibilité du support (plage horaire) | Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 |
| Procédure d'escalade (incident critique) | Création d'un incident critique (P1) |
| Conditions d'engagement et de sortie | Engagement assuré pendant toute la durée du contrat |
| Modèle tarifaire du support | Selon Bordereau de prix détaillé |

> *Niveaux de service à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.*

### Planning indicatif - 3 mois, méthode HERMES 2022

Cet appel d'offres est conduit selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre le projet de bout en bout, du cadrage au déploiement généralisé et au transfert au Pool Informatique. Les **jalons de décision** HERMES offrent à la Fondation Trajets un point de validation (go / no-go) à la fin de chaque phase.

| Phase HERMES 2022 | Période | Activités clés (macro) | Jalon |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Initialisation et cadrage** | Mois 1 | Cadrage du périmètre (appareils, profils, 16 sites, équipements fixes), exigences d'hébergement en Suisse et de protection des données (LPD), définition des politiques de sécurité et des critères du pilote. | Cadrage validé |
| **Conception et architecture** | Mois 1 | Architecture de la passerelle de sécurité, politiques de protection (anti-phishing, anti-malware, filtrage web, vie privée), segmentation du réseau pour les équipements fixes, intégration Microsoft 365. | Conception validée |
| **Réalisation et pilote** | Mois 2 | Mise en place de la solution sur un périmètre restreint (Pool Informatique), enrôlement des appareils, tests de protection sur différents réseaux, ajustement des politiques. | Pilote en service |
| **Déploiement** | Mois 3 | Généralisation par vagues sur les 16 sites, protection des équipements fixes, onboarding des collaborateurs, formation des administrateurs et sensibilisation des utilisateurs. | Mise en service |
| **Déploiement - hypercare et transfert** | Mois 3 | Accompagnement renforcé après démarrage (hypercare), suivi des menaces bloquées, transfert de compétences au Pool Informatique et documentation en français. | Clôture et autonomie |

> *Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0), ajustable avec la Fondation Trajets, sans pénalité ; les jalons HERMES 2022 garantissent un go / no-go documenté à la fin de chaque phase.*

### Bordereau de prix - modèle par utilisateur

| Élément | Base | Prix (CHF) |
|---|---|---|
| Mise en place initiale | forfait | **CHF 16'800.-** |
| Licence par utilisateur | par utilisateur / an | **CHF 242,20** |
| ↳ Total licences / an (230 utilisateurs × tarif annuel) | calculé | **CHF 55'706** |
| Protection des endpoints | par licence (jusqu'à 5 laptop + 5 tablettes + 5 téléphones) | **-** |
| Formation et accompagnement | forfait 2j | **CHF 3'360.-** |
| Support | annuel | **CHF 8'640.-** |

| | |
|---|---|
| ↳ **Coût projet (ponctuel)** | **CHF 20'160** |
| ↳ Coût récurrent (par an) | **CHF 64'346** |

*Dimensionnement : env. 230 collaborateurs, plusieurs appareils par personne. Saisir le **tarif par utilisateur / an** et le **nombre d'utilisateurs** : le total des licences est calculé automatiquement. Licence de type **Non Profit Company** (à confirmer). Conditions d'engagement et de sortie précisées à la contractualisation.*

## AO-03 : Mise en place d'une solution de gestion des appareils mobiles (MDM)

### Notre compréhension

Vous souhaitez sécuriser et gérer de manière centralisée votre parc mobile (iOS et Android), dans un environnement Microsoft 365 / Entra ID, tout en renforçant l'autonomie du Pool Informatique.

### Notre approche

- Préparation : besoins d'accès, politique de sécurité, plan de déploiement, contraintes.
- Configuration MDM (Intune) : enrôlement automatique, groupes et profils, test avec équipe pilote.
- Documentation et formation : guide d'auto-enrôlement, administration, procédures incidents/wipe.

### Procédures incidents et effacement à distance (wipe)

La sécurité d'un parc mobile repose sur notre capacité à réagir vite en cas de perte, de vol ou de compromission d'un appareil. Nous mettons en place des procédures claires, documentées et testées avec le Pool Informatique.

- Déclenchement : une procédure formalisée précise qui peut déclencher une action à distance, dans quels cas et selon quel niveau de validation (perte, vol, départ d'un collaborateur, suspicion de compromission).
- Effacement sélectif (wipe sélectif) : sur un appareil personnel (BYOD), seules les données et applications professionnelles sont supprimées. Les données privées du collaborateur restent intactes, ce qui respecte sa vie privée tout en protégeant la Fondation Trajets.
- Effacement total : sur un appareil propriété de la Fondation Trajets (corporate), l'appareil peut être réinitialisé entièrement à son état d'usine, puis ré-enrôlé.
- Distinction corporate vs BYOD : les politiques sont différenciées selon le type d'appareil. Les appareils corporate sont gérés de bout en bout (configuration complète), les appareils personnels via une gestion par conteneur applicatif qui isole le professionnel du privé.
- Verrouillage, réinitialisation du code, localisation : actions intermédiaires possibles avant un effacement, pour traiter les cas les moins graves sans pénaliser l'utilisateur.
- Journalisation : chaque action sensible est tracée (qui, quand, quel appareil) pour assurer la traçabilité et la conformité.

Ces procédures sont consignées dans un guide « Procédures incidents et effacement à distance » remis au Pool Informatique et intégré à la documentation technique.

### Transfert de compétences et autonomie du Pool IT

L'autonomie du Pool Informatique est un objectif central de votre projet. Notre approche pédagogique vise à rendre votre équipe pleinement capable d'exploiter la solution sans dépendance durable à un prestataire externe.

- Administration quotidienne : enrôlement de nouveaux appareils, gestion des utilisateurs et des groupes, suivi de l'état du parc, gestion des applications.
- Gestion des politiques de sécurité : création et modification des profils de configuration, des politiques de conformité et des règles d'accès, en lien avec la politique de sécurité définie en phase de cadrage.

- Intervention sur incidents : diagnostic de premier niveau, application des procédures d'effacement et de verrouillage, traitement des cas de perte ou de vol, escalade vers ABAXINFO pour les cas complexes.
- Reporting et suivi : production des tableaux de bord de conformité, lecture des indicateurs (appareils conformes, non conformes, non enrôlés), suivi des mises à jour et des incidents.
- Modalités : sessions de formation animées en français, supports pédagogiques remis, ateliers pratiques sur l'environnement réel, évaluation des compétences acquises et accompagnement initial après le démarrage.

L'objectif est mesurable : à l'issue du transfert, le Pool Informatique gère de manière autonome l'enrôlement, les politiques de sécurité et les incidents courants. Cette montée en compétences contribue aussi à l'employabilité des bénéficiaires formés au sein du Pool.

### Hébergement et conformité LPD

La solution recommandée, Microsoft Intune, est un service cloud de Microsoft. Les données de gestion du parc (inventaire des appareils, profils de configuration, politiques) sont hébergées dans l'infrastructure cloud Microsoft. Une partie des données peut donc être traitée hors de Suisse. Conformément à votre cahier des charges, nous fournissons ci-dessous la justification détaillée attendue.

- Localisation des données : la donnée de gestion réside dans la région de centres de données Microsoft retenue à la configuration. Lorsque cela est techniquement possible, nous privilégions une résidence des données au plus proche de la Suisse (région Europe), et documentons précisément la localisation effective à la mise en oeuvre.
- Nature des données : Intune gère des métadonnées d'administration (identifiants d'appareils, état de conformité, configurations). Les données métier et les fichiers professionnels restent dans votre environnement Microsoft 365 / Exchange Online existant et ne sont pas dupliqués dans Intune.
- Mesures de sécurité : chiffrement des données en transit et au repos, authentification forte (MFA) et accès conditionnels via Entra ID, séparation des données professionnelles et privées sur les appareils, gestion fine des rôles d'administration (moindre privilège).
- Garanties contractuelles : recours aux engagements contractuels de Microsoft en matière de protection des données, qui encadrent le traitement par le sous-traitant cloud.
- Conformité LPD suisse : la solution est mise en oeuvre dans le respect de la LPD (minimisation, finalité, durée de conservation, traçabilité des accès et des actions sensibles). Les modalités d'annonce d'une éventuelle violation de la sécurité des données sont documentées avec la Fondation Trajets.

> *Le détail des engagements contractuels du fournisseur cloud et de la localisation effective des données est précisé à la contractualisation. Les engagements et références avancés sont étayés par des pièces justificatives, communiquées à ce stade.*

### Maintenance évolutive et garantie

Au-delà de la mise en place, nous nous engageons dans la durée pour faire vivre la solution et garantir sa conformité.

- Mises à jour de la solution : suivi des évolutions du service Intune et des systèmes iOS et Android, vérification de la compatibilité des politiques après les montées de version, ajustements nécessaires.
- Évolution des politiques de sécurité : adaptation des profils et des règles de conformité aux nouveaux besoins de la Fondation Trajets et à l'évolution des menaces.

- Prise en charge de nouveaux types d'appareils : intégration de nouveaux modèles ou de nouvelles familles d'appareils (iOS, Android) au fur et à mesure de l'évolution du parc, optimisation continue.
- Durée de garantie : période de garantie sur les configurations et la documentation livrées, pendant laquelle les corrections relevant de la prestation sont prises en charge.
- Engagements de conformité : maintien de la cohérence de la solution avec la politique de sécurité et les exigences LPD pendant toute la durée de l'accompagnement.

> *La durée de garantie, les modalités de suivi et les conditions de la maintenance évolutive sont précisées à la contractualisation.*

### Support et niveaux de service (SLA)

La gestion du parc mobile est un service exploité dans la durée. Nous nous engageons sur des niveaux de service clairs, un support en français et une procédure d'escalade.

| Engagement de service | Niveau |
|---|---|
| Canaux de support | Outil de ticketing |
| Délai de prise en charge (h ouvrées) | 04h00 du lundi au vendredi |
| Délai de résolution, incident bloquant (h ouvrées) | Diagnostic en 24h00 |
| Disponibilité du support (plage horaire) | Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 |
| Procédure d'escalade (incident critique) | Création d'un incident critique (P1) |
| Garantie et engagement de maintenance | Engagement assuré pendant toute la durée du contrat |
| Modèle tarifaire du support | Selon Bordereau de prix détaillé |

> *Niveaux de service à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.*

### Planning indicatif - 3 mois, méthode HERMES 2022

Cet appel d'offres est conduit selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre le projet de bout en bout, jusqu'au pilote, au déploiement et au transfert au Pool IT. Les **jalons de décision** HERMES 2022 offrent à la Fondation Trajets un point de validation (go / no-go) à la fin de chaque phase.

| Phase HERMES 2022 | Période | Activités clés (macro) | Jalon |
|---|---|---|---|
| **Initialisation - cadrage et politique de sécurité** | Mois 1 | Identification des besoins d'accès, définition de la politique de sécurité mobile, plan de déploiement, cartographie des contraintes, gouvernance projet avec le Pool IT. | Lancement validé |
| **Conception - configuration Intune** | Mois 1 et 2 | Configuration de la solution Intune, enrôlement automatique, création des groupes et profils | Configuration validée |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | (iOS et Android), politiques de conformité et procédures d'effacement. | |
| **Réalisation - pilote** | Mois 2 | Test avec une équipe pilote, validation de l'auto-enrôlement et des politiques, ajustements avant généralisation. | Pilote concluant |
| **Déploiement** | Mois 2 et 3 | Déploiement progressif sur le parc, accompagnement de l'auto-enrôlement des utilisateurs, documentation complète remise. | Mise en service |
| **Déploiement - hypercare et transfert** | Mois 3 | Accompagnement renforcé après démarrage (hypercare), formation et transfert de compétences au Pool IT, bilan et montée en autonomie. | Clôture et autonomie |

> *Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0). Le séquencement reste ajustable avec la Fondation Trajets, sans pénalité ; les jalons HERMES 2022 garantissent un go / no-go documenté à la fin de chaque phase.*

### Bordereau de prix

| Phase / prestation | Charge (j.h) | Profil | Prix (CHF) |
|---|---|---|---|
| Cadrage / analyse | 3 jours | Senior | CHF 5'040.- |
| Configuration MDM (Intune) | 6 jours | Senior | CHF 10'080.- |
| Licence MDM par appareil (déjà incluse dans licence Microsoft E5 - AO-02) | | par appareil / an | **0** |
| ↳ Total licences MDM / an (230 appareils × tarif) | | | **-** |
| Documentation + transfert de compétences | 2 jours | Senior | CHF 3'360.- |
| Support | annuel | Confirmé | **CHF 4'320.-** |
| **↳ Coût projet (ponctuel)** | | | **CHF 18'480** |
| ↳ Coût récurrent (licences, par an) | | | **CHF 4'320** |

> *Le bordereau doit inclure le TCO sur 3 ans (coût total de possession).*

## AO-04 : Migration vers macOS - Complément à l'optimisation du tenant Microsoft 365

### Notre compréhension

Vos postes Windows seront progressivement remplacés par des MacBook : macOS devient le standard, Windows l'exception, avec une coexistence maîtrisée pendant la transition. Vous attendez une infrastructure pleinement opérationnelle dès la fin du projet, comme si l'ensemble du parc était déjà sous macOS. La fourniture du matériel est hors de ce périmètre (appel d'offres distinct).

### Notre approche

- **Audit et compatibilité** : inventaire des applications Windows, évaluation de leur compatibilité macOS et alternatives, liste des exceptions Windows à conserver ; audit du compte Apple Business Manager (ABM) et de l'usage actuel d'Intune ; analyse d'impact (SharePoint, Teams, Exchange) et charge pour le Pool IT.
- **Identités et annuaire** : intégration des MacBook à Entra ID (Azure AD), SSO Microsoft 365, liaison ABM avec le tenant, accès conditionnel adapté à macOS, cycle de vie des identités.
- **Gestion des postes (MDM)** : enrôlement automatique via ABM, déploiement applicatif, mises à jour macOS, conformité, profils de sécurité (FileVault, pare-feu), gestion des exceptions Windows, tableaux de bord du parc Mac. Choix de l'outil MDM (Intune ou Jamf Pro) argumenté selon votre contexte.
- **Microsoft 365 sur macOS** : Office, Teams, OneDrive, SharePoint sur Mac, préservation de l'intranet SharePoint, DLP sur macOS, conformité LPD.
- **Transfert de compétences** : le Pool IT devient autonome sur un environnement mixte puis 100 % macOS (administration macOS, ABM, support de premier niveau, déploiement).

Migration en phases : un **pilote (Phase 0)** sur 2 à 5 postes volontaires avec validation go / no-go, puis le déploiement aux nouveaux arrivants, et le renouvellement complet du parc à plus long terme. Données hébergées en Suisse, conformité LPD ; les livrables (configurations, documentation) sont la propriété de la Fondation Trajets.

### Support et niveaux de service (SLA)

Après la migration, l'environnement macOS est supervisé et maintenu dans la durée. Les niveaux de service ci-dessous couvrent le support et la maintenance, en français, avec une procédure d'escalade.

| Engagement de service | Niveau |
|---|---|
| Canaux de support | Outil de ticketing |
| Délai de prise en charge (h ouvrées) | 04h00 du lundi au vendredi |
| Délai de résolution, incident bloquant (h ouvrées) | Diagnostic en 24h00 |
| Disponibilité du support (plage horaire) | Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 |
| Procédure d'escalade (incident critique) | Création d'un incident critique (P1) |
| Engagement de support dans la durée | Engagement assuré pendant toute la durée du contrat |
| Modèle tarifaire du support | Selon Bordereau de prix détaillé |

*Niveaux de service à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.*

### Planning indicatif - 6 mois, méthode HERMES 2022

Cet appel d'offres est piloté selon **HERMES 2022** (méthode de gestion de projet de la Confédération suisse) : phases et **jalons de décision** (go / no-go), avec un **pilote** avant tout déploiement et une phase d'**hypercare**. Planning **indicatif**, ajustable avec la Fondation Trajets.

| Phase HERMES 2022 | Période | Activités clés (macro) | Jalon |
|---|---|---|---|
| **Initialisation** | Mois 1 | Cadrage, audit applicatif Windows / macOS, audit Apple Business Manager et Intune, analyse d'impact et charge Pool IT. | Lancement validé |
| **Conception** | Mois 2 | Architecture cible (identités / SSO, MDM, M365 sur Mac), choix MDM (Intune ou Jamf) argumenté, politiques de sécurité (FileVault, pare-feu). | Architecture validée |
| **Réalisation - pilote (Phase 0)** | Mois 3 et 4 | Configuration ABM / MDM / identités, enrôlement automatique, pilote sur 2 à 5 postes, tests applicatifs et Microsoft 365 sur macOS. | Go / no-go pilote |
| **Déploiement (Phase 1)** | Mois 5 | Déploiement aux nouveaux arrivants, documentation, formation des utilisateurs et du Pool IT. | Mise en service |
| **Déploiement - hypercare et transfert** | Mois 6 | Accompagnement renforcé (hypercare), montée en autonomie du Pool IT, bilan. Renouvellement complet du parc planifié à plus long terme. | Clôture et autonomie |

*Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0). Le renouvellement complet du parc (Phase 2) sera planifié séparément selon votre calendrier.*

### Plan de pilote (Phase 0)

Avant toute généralisation, nous déployons un pilote sur un groupe restreint de 2 à 5 utilisateurs volontaires, sur un ou deux sites, avec des MacBook en conditions réelles. Ce pilote valide l'ensemble de l'infrastructure (enrôlement, identités, applications, Microsoft 365, sécurité) avant le moindre engagement sur le reste du parc. Aucune bascule en Phase 1 n'intervient sans validation formelle.

Critères de sélection des utilisateurs pilotes :

- Profils représentatifs des usages réels de la Fondation Trajets (administration, accompagnement, Pool Informatique), de façon à couvrir la diversité des métiers et des applications.
- Participation volontaire, pour garantir des retours francs et une bonne coopération pendant la phase de test.
- Diversité des usages et des sites, afin d'éprouver l'infrastructure dans des situations variées plutôt que sur un seul cas type.

- Un membre du Pool Informatique associé au pilote, pour amorcer le transfert de compétences dès cette étape.

Liste de validation du pilote (checklist) :

- Enrôlement automatisé des MacBook via Apple Business Manager, de la sortie de boîte à la mise à disposition de l'utilisateur.
- Intégration des identités (Azure AD / Entra ID) et authentification unique (SSO) avec les comptes Microsoft 365 existants.
- Compatibilité applicative : accès aux applications du catalogue standard et vérification des cas d'exception identifiés à l'audit.
- Microsoft 365 sur macOS : Office, Outlook, Teams avec accès aux fichiers SharePoint, OneDrive et intranet.
- Sécurité : activation et supervision de FileVault, pare-feu et politiques de conformité du poste.
- Connectivité réseau, impression et accès aux ressources internes sur les sites du pilote.

Critères de succès mesurables :

- 100 % des postes pilotes enrôlés automatiquement via Apple Business Manager et conformes aux politiques de sécurité (FileVault actif, conformité MDM au vert).
- Authentification unique fonctionnelle sur l'ensemble des outils Microsoft 365, sans ressaisie de mot de passe au-delà de la connexion initiale.
- Accès vérifié à toutes les applications du périmètre et à l'intranet SharePoint, sans régression par rapport à l'environnement Windows.
- Aucun incident bloquant non résolu sur la durée du pilote, et incidents mineurs documentés avec leur traitement.
- Retour des utilisateurs pilotes recueilli et jugé satisfaisant sur la continuité de leur travail au quotidien.

Décision go / no-go :

- À l'issue du pilote, nous produisons un rapport de bilan reprenant chaque point de la checklist, les critères de succès atteints et les éventuels points ouverts.
- Ce rapport est présenté à la Fondation Trajets lors d'une revue formelle, qui décide collégialement du go / no-go avant le lancement de la Phase 1.
- En cas de no-go, les points bloquants sont traités puis revalidés avant toute nouvelle décision ; aucune généralisation n'est engagée tant que la validation n'est pas prononcée.

> *Cette procédure de go / no-go formelle reprend la logique de jalons de la méthode HERMES 2022 : la Phase 1 ne démarre qu'une fois le pilote validé et documenté.*

**Rapports complémentaires (en option)**

Au-delà des livrables prévus, nous pouvons produire les rapports complémentaires suivants. Ils ne sont pas indispensables au déroulement du projet et sont chiffrés en option dans le bordereau de prix, pour vous laisser libres de les retenir ou non.

- Architecture cible : description de l'état futur de l'infrastructure avec un parc entièrement macOS - composantes, interfaces et flux - pour servir de référence à l'échéance 2029.

- Analyse et gestion des risques : état des lieux des risques liés à la migration, points de vigilance et plan de mitigation associé.
- Manuel d'exploitation : documentation destinée au Pool Informatique pour le pilotage au quotidien, les procédures d'escalade et la réaction aux incidents macOS.
- Analyse comparative des solutions MDM (Intune vs Jamf Pro) : comparatif détaillé justifiant le choix retenu, avec coûts, bénéfices et impact sur la charge de travail du Pool Informatique.

> *Ces rapports sont proposés en option et chiffrés séparément ; ils peuvent être ajoutés au périmètre à votre demande.*

**Bordereau de prix - forfaits + récurrent**

| Élément | Charge (j.h) | Profil | Prix (CHF) |
|---|---|---|---|
| Pilote (Phase 0) - 2 à 5 postes, validation go / no-go | CHF 360.- | Confirmé | **CHF 360.-** |
| Audit et compatibilité applicative (inventaire, ABM, impact) | CHF 720.- | Confirmé | **CHF 720.-** |
| Identités, SSO et accès conditionnel macOS | CHF 720.- | Confirmé | **CHF 720.-** |
| Gestion des postes Mac (MDM, enrôlement ABM, FileVault) | CHF 720.- | Confirmé | **CHF 720.-** |
| Intégration Microsoft 365 sur macOS + DLP | CHF 720.- | Confirmé | **CHF 720.-** |
| Transfert de compétences (autonomie Pool IT) | CHF 720.- | Confirmé | **CHF 720.-** |
| *Licences MDM par poste Mac (déjà incluse dans licence Microsoft E5 - AO-02)* | *par poste / an* | | *inclus (E5)* |
| Support à l'intégration | forfait | | **CHF 4'320.-** |
| ↳ **Coût projet (ponctuel)** | | | **CHF 8'280** |
| ↳ Coût récurrent (par an) | | | **—** |

> *La fourniture des MacBook est hors périmètre (appel d'offres distinct). Le choix MDM (Intune ou Jamf Pro) est arbitré lors de l'audit ; les licences éventuelles Jamf sont indiquées par poste. L'expertise macOS et l'intégration à Microsoft 365 s'appuient sur l'expérience opérationnelle de l'équipe et sur notre partenaire revendeur Apple ; les références de projets comparables sont communiquées sur demande.*

## AO-05 : Accompagnement à la mise en place d'un assistant conversationnel intelligent (chatbot IA)

### Notre compréhension

Vous disposez d'une centaine de documents (tutoriels, procédures, fiches) dispersés dans plusieurs formats. Vous souhaitez un assistant qui répond instantanément aux questions IT et Qualité des collaborateurs en s'appuyant sur cette base, accessible depuis Teams et SharePoint, et que votre équipe puisse administrer en toute autonomie.

### Notre approche (portée par AXION)

- Assistant basé sur votre documentation (approche RAG), réponses enrichies (texte, captures, liens).
- Si l'assistant ne dispose pas d'une réponse fiable, il oriente l'utilisateur vers l'outil de ticketing existant.
- Accès via Microsoft Teams (prioritaire) et SharePoint, authentification Azure AD / Entra ID, 3 niveaux d'accès.
- Structuration / harmonisation documentaire.
- Administration autonome (documents, droits, statistiques) sans dépendance au prestataire.
- Phase pilote avec le Pool IT, puis généralisation ; volet pédagogique IA pour les bénéficiaires.
- Hébergement Suisse/UE privilégié ; traçabilité des conversations 30 jours puis anonymisation ; conformité LPD.
- Temps de réponse < 5 s, 10 utilisateurs simultanés, disponibilité ≥ 99 % en heures ouvrables.
- Plan de sauvegarde et de restauration en cas d'incident.

### Suivi, KPIs et amélioration continue

- Tableau de bord (accessible aux administrateurs et à la Direction, exports possibles) : questions les plus fréquentes (top 20), documents les plus consultés, lacunes documentaires (questions récurrentes sans réponse satisfaisante), volume d'utilisation par service / profil.
- Feedback simple après chaque réponse (pouce levé / pouce baissé), collecté et analysé pour identifier les réponses insatisfaisantes.
- Amélioration continue : détection des nouvelles formulations de questions et adaptation au vocabulaire de la Fondation Trajets.

### Adoption et conduite du changement

- Guide utilisateur simple et visuel, FAQ de prise en main.
- Vidéo de démonstration courte (2 à 3 minutes).
- Sessions de présentation courtes pour favoriser l'adoption par les quelque 230 collaborateurs.

### Support et niveaux de service (SLA)

L'assistant conversationnel est un service en exploitation : sa disponibilité, son temps de réponse et son support en font un engagement central. Niveaux de service ci-dessous, support en français et procédure d'escalade.

| Engagement de service | Niveau |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Canaux de support | Outil de ticketing |
| Délai de prise en charge (h ouvrées) | 04h00 du lundi au vendredi |
| Délai de résolution, incident bloquant (h ouvrées) | Diagnostic en 24h00 |
| Disponibilité du support (plage horaire) | Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 |
| Procédure d'escalade (incident critique) | Création d'un incident critique (P1) |
| Engagement de support dans la durée | Engagement assuré pendant toute la durée du contrat |
| Modèle tarifaire du support | Selon Bordereau de prix détaillé |

> *Niveaux de service à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.*

### Planning indicatif - 3 mois, méthode HERMES 2022

Cet appel d'offres est conduit selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse. Le planning est **indicatif** et va de bout en bout, jusqu'au pilote et au transfert au Pool IT. Les **jalons de décision** HERMES offrent à la Fondation Trajets un point de validation à la fin de chaque phase.

| Phase HERMES 2022 | Période | Activités clés (macro) | Jalon |
|---|---|---|---|
| **Initialisation et Conception** | Mois 1 | Cadrage des cas d'usage, périmètre documentaire (Teams / SharePoint), architecture de l'assistant (approche RAG), exigences d'hébergement en Suisse et de protection des données (LPD). | Conception validée |
| **Réalisation** | Mois 2 | Structuration et harmonisation de la base documentaire, configuration de l'assistant, intégration Teams / SharePoint et Entra ID, tests de pertinence des réponses. | Assistant testé |
| **Déploiement - pilote et hypercare** | Mois 3 | Pilote avec le Pool IT, formation et administration autonome, ajustements, transfert de compétences et accompagnement de démarrage. | Pilote en service |

> *Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0), ajustable avec la Fondation Trajets. Généralisation au-delà du pilote selon le périmètre retenu.*

### Volet pédagogique IA pour les bénéficiaires

Ce projet est aussi un support de formation. Au-delà de la mise en service de l'assistant conversationnel, nous proposons un volet de sensibilisation et de montée en compétences destiné aux bénéficiaires du Pool Informatique. L'objectif est de leur faire acquérir une compréhension concrète des technologies d'IA conver-

sationnelle et des gestes professionnels associés, à partir d'un cas d'usage réel et utile à la Fondation Trajets.

- **Introduction aux concepts** : notions d'IA conversationnelle et de traitement du langage naturel, expliquées sans prérequis technique, avec un vocabulaire accessible.
- **Fonctionnement d'un chatbot IA** : architecture de la solution, principe d'apprentissage à partir de la base documentaire, mécanismes d'amélioration au fil des interactions.
- **Ateliers pratiques** : sessions d'entraînement et d'optimisation du chatbot, où les bénéficiaires testent des questions, observent les réponses et ajustent les contenus pour en améliorer la pertinence.
- **Bonnes pratiques documentaires** : méthodes de structuration des documents pour que l'IA les exploite correctement (titres, métadonnées, formulation des procédures).

> *Objectif : renforcer l'employabilité des bénéficiaires du Pool Informatique en leur permettant d'acquérir des compétences recherchées sur le marché du travail. Le contenu, le rythme et le format des ateliers sont définis avec l'équipe encadrante pour s'adapter au profil des participants.*

### Maintenance, évolutions et pérennité

La solution est conçue pour durer et progresser dans le temps, sans dépendance bloquante à un prestataire unique. Nous précisons ci-dessous les modalités de maintenance, le cadre d'évolution et les garanties de pérennité.

- **Fréquence des mises à jour** : mises à jour de sécurité appliquées en continu, et mises à jour fonctionnelles regroupées selon un rythme régulier communiqué à l'avance, avec validation préalable des changements ayant un impact sur les utilisateurs.
- **Roadmap d'évolution** : feuille de route partagée avec la Fondation Trajets, recensant les nouvelles fonctionnalités envisagées (nouveaux périmètres documentaires, services additionnels, intégrations) et priorisée lors des points de suivi.
- **Amélioration continue** : ajustements pilotés par les feedbacks utilisateurs (pouce levé / pouce baissé) et les données d'usage du tableau de bord, afin de combler les écarts de couverture documentaire et d'affiner les réponses.
- **Pérennité de la solution** : choix techniques documentés, portabilité des contenus et des données, transfert de compétences à l'équipe IT interne et réversibilité organisée en cas de changement de prestataire.

### Bordereau de prix - forfait + récurrent

| Élément | Base | Prix (CHF) |
|---|---|---|
| Forfait de mise en oeuvre (audit doc, paramétrage, pilote, déploiement) | forfait | **CHF 14'900.-** |
| Structuration / harmonisation documentaire | forfait / option | **CHF 6'900.-** |
| Coûts récurrents (licences, hébergement, maintenance, support) | par an | **CHF 3'000.-** |
| *Option - extension à d'autres services (RH, finances)* | *par service* | *CHF 2'900.-* |
| *Option - intégrations (ticketing, Power BI)* | *à l'unité* | *CHF 1'800.-* |

| | |
|---|---|
| ↳ **Coût projet (ponctuel)** | **CHF 21'800** |
| ↳ Coût récurrent (par an) | **CHF 3'000** |

> *Modèle de prix : forfait de base + supplément variable selon la complexité (voir AO-06).*

## AO-06 : Digitalisation et automatisation des processus internes

### Notre compréhension

Après votre migration vers Microsoft 365, vous souhaitez automatiser vos processus internes pour réduire les tâches répétitives et fluidifier les validations. La démarche se fait en deux phases : analyse des besoins, puis mise en oeuvre des workflows retenus, avec transfert de compétences.

### Notre approche (portée par AXION)

- Phase 1 - Analyse : cartographie des processus et de l'existant (M365, Abacus, ticketing) avec les parties prenantes (Direction, RH, Comptabilité, Pool IT), matrice de priorisation impact/effort, recommandations, feuille de route.
- Arbitrage de la valeur ajoutée : nous identifions les cas où une automatisation M365 apporte un réel gain, par rapport aux outils déjà en place (ex. notes de frais déjà gérées dans Abacus), pour éviter les doublons.
- Phase 2 - Mise en oeuvre : workflows (Power Automate, Forms, SharePoint Lists, Power Apps si besoin), accessibles poste et mobile (Windows/Mac, iOS/Android, télétravail), gestion des absences/délégations (délégation, escalade automatique, rappels), intégrations utiles.
- Gouvernance des workflows, gestion des changements, tableaux de bord et reporting.
- Transfert : le Pool IT devient capable de créer et maintenir des workflows simples à intermédiaires.

Données hébergées en Suisse (obligatoire), minimisation, traçabilité, politique de conservation et de rétention par type de données. Les livrables (workflows, documentation, configurations) sont la propriété de la Fondation Trajets.

### Support et niveaux de service (SLA)

Une fois les workflows en production, nous en assurons la maintenance et le support dans la durée, avec des niveaux de service clairs, un support en français et une procédure d'escalade.

| Engagement de service | Niveau |
|---|---|
| Canaux de support | Outil de ticketing |
| Délai de prise en charge (h ouvrées) | 04h00 du lundi au vendredi |
| Délai de résolution, incident bloquant (h ouvrées) | Diagnostic en 24h00 |
| Disponibilité du support (plage horaire) | Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 |
| Procédure d'escalade (incident critique) | Création d'un incident critique (P1) |
| Engagement de support dans la durée | Engagement assuré pendant toute la durée du contrat |
| Modèle tarifaire du support | Selon Bordereau de prix détaillé |

> *Niveaux de service à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.*

### Planning indicatif - 6 mois, méthode HERMES 2022

Cet appel d'offres est piloté selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse (standard obligatoire de l'administration fédérale depuis 2023). Ses phases et ses **jalons de décision** donnent à la Fondation Trajets une visibilité complète et un point de validation (go / no-go) à chaque étape. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre le projet de bout en bout : analyse, réalisation, déploiement, formations, transfert de compétences au Pool IT et phase d'**hypercare**.

| Phase HERMES 2022 | Période | Activités clés (macro) | Jalon |
|---|---|---|---|
| **Initialisation** | Mois 1 | Cadrage et gouvernance projet, cartographie des processus (M365, Abacus, ticketing), matrice de priorisation impact / effort, feuille de route partagée. | Lancement validé |
| **Conception** | Mois 2 | Conception des workflows prioritaires, architecture Power Platform, maquettes, validation des cas d'usage avec les métiers. | Réalisation libérée |
| **Réalisation** | Mois 3 et 4 | Développement itératif par vagues (Power Automate, Forms, SharePoint, Power Apps si besoin), tests et recettes avec les utilisateurs métier. | Solution recettée |
| **Déploiement** | Mois 5 | Mise en production progressive, documentation, formations des utilisateurs et du Pool IT, démarrage du transfert de compétences. | Mise en service |
| **Déploiement - hypercare et clôture** | Mois 6 | Accompagnement renforcé après démarrage (hypercare), ajustements, montée en autonomie du Pool IT, bilan de projet. | Clôture et autonomie |

> *Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0). Le séquencement reste ajustable avec la Fondation Trajets, sans pénalité ; les jalons HERMES 2022 garantissent un go / no-go documenté à la fin de chaque phase.*

### Gouvernance des workflows, gestion des changements et reporting

Pour que la solution reste maîtrisée dans la durée, nous proposons un modèle de gouvernance simple, documenté et porté par le Pool Informatique, qui distingue clairement le propriétaire métier (qui exprime le besoin et valide l'usage) de l'administrateur technique (qui réalise, modifie et maintient le workflow).

- Gouvernance et droits : un cadre définit qui peut demander la création d'un nouveau workflow, qui en valide et priorise les demandes, et qui peut le modifier ou le désactiver. Les rôles et responsabilités sont formalisés : propriétaire métier côté service demandeur, administrateur technique côté Pool Informatique.
- Gestion des changements : une procédure distingue les modifications mineures (ajustements, corrections) des modifications majeures (changement de circuit de validation, ajout de champs). Toute évolution passe par une phase de tests et de validation avant la mise en production, puis par une documentation des changements effectués, de façon à garder un historique fiable.

- Reporting et tableaux de bord : un tableau de bord présente les demandes en cours (par type, par statut) et les statistiques d'utilisation des workflows. Des indicateurs de performance (temps de traitement moyen, taux de validation) permettent de suivre l'efficacité, avec des alertes en cas d'anomalies (demandes bloquées, délais dépassés) et des rapports destinés à la Direction et aux responsables de service.

> *Les tableaux de bord et la procédure de gestion des changements font partie des livrables, et restent la propriété de la Fondation Trajets.*

### Archivage et conformité (LPD)

Les données produites par les workflows (demandes, validations, historiques) sont conservées dans votre environnement Microsoft 365, sous une politique d'archivage claire et conforme à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD).

- Stockage et hébergement : les données sont stockées dans SharePoint et OneDrive, organisées de manière structurée pour faciliter les recherches et les audits, et hébergées en Suisse (exigence obligatoire).
- Conservation et rétention : une politique définit la durée de conservation par type de données (RH, achats, etc.), des règles de rétention automatique, et des procédures de suppression sécurisée en fin de cycle de vie.
- Conformité LPD : minimisation des données collectées (uniquement ce qui est nécessaire), droits d'accès et de rectification pour les collaborateurs, traçabilité des accès aux données sensibles, et documentation des traitements de données personnelles.

> *Aucune donnée n'est transférée hors de Suisse sans accord écrit préalable de la Fondation Trajets.*

### Bordereau de prix - forfait + variable par automatisation

| Élément | Base | Prix (CHF) |
|---|---|---|
| Phase 1 - Analyse des besoins (forfait) | forfait | **CHF 5'900.-** |
| Phase 2 - Forfait de base de mise en oeuvre<br>Ex. simples : demandes de vacances (saisie + validation hiérarchique) · demandes d'achat (formulaire + circuit de validation) · demandes de matériel IT (formulaire + attribution tâches). Ex. moyen : onboarding collaborateurs (checklist multi-étapes, notifications, suivi) | forfait | **CHF 17'500.-** |
| *Automatisation supplémentaire - simple (tarif unitaire)* | *par automatisation* | *CHF 3'900.-* |
| *Automatisation supplémentaire - moyenne (tarif unitaire)* | *par automatisation* | *CHF 5'800.-* |
| *Automatisation supplémentaire - complexe (tarif unitaire)* | *par automatisation* | *CHF 9'200.-* |
| Maintenance / plateforme (si SaaS externe à M365) - socle, jusqu'à 5 cas d'usage | par an | **CHF 5'800.-** |
| *par tranche de 5 cas d'usage supplémentaires* | *par tranche / par an* | *CHF 2'900.-* |

| | |
|---|---|
| ↳ **Coût projet (ponctuel)** | **CHF 23'400** |
| ↳ Coût récurrent (par an) | **CHF 5'800** |

*Le chiffrage de la Phase 1 (analyse) est ferme ; celui de la mise en oeuvre (Phase 2) est une estimation, affinée à l'issue de l'analyse et de la matrice de priorisation. Le modèle combine un forfait et une part variable selon le périmètre (simple/moyenne/complexe). Maintenance dégressive : un socle annuel couvrant les 5 premiers cas d'usage, puis une tranche par lot de 5 cas d'usage supplémentaires. Le total récurrent affiché correspond au socle (« à partir de ») ; chaque tranche de 5 cas d'usage supplémentaires s'ajoute au tarif indiqué.*

## AO-07 : Programme de sensibilisation à la sécurité informatique

### Notre compréhension

La sécurité repose d'abord sur le facteur humain. Vous souhaitez un programme continu de sensibilisation pour vos quelque 230 collaborateurs, avec une montée en autonomie de vos équipes IT et RH dès l'année N2.

### Notre approche

- Plateforme e-learning (accès illimité, contenus en français), sessions nouveaux arrivants + rappels.
- Campagnes de simulation de phishing (≥ 2/an + une campagne par affichage), reporting et remédiation pédagogique.
- 4 newsletters sécurité par an, bouton « Phish Alert » de signalement.
- Suivi des KPI et de la maturité sécurité, recommandations d'amélioration.

### Programme de formation

Le programme couvre l'ensemble de vos collaborateurs, quels que soient leur niveau de compétence et leur disponibilité. Tous les contenus, interfaces et communications sont en français.

- Plateforme e-learning à accès illimité, contenus actualisés, parcours adaptés à tous les niveaux ; une session d'intégration pour les nouveaux arrivants et deux sessions de rappel des bonnes pratiques par an.
- Campagnes de simulation de phishing : au moins deux par an, complétées par au moins une campagne par affichage dans vos locaux ; scénarios réalistes adaptés à votre contexte, reporting personnalisé après chaque campagne.
- Quatre newsletters sécurité par an pour maintenir l'attention sur les menaces actuelles et partager bonnes pratiques et retours d'expérience.
- Bouton « Phish Alert » intégré à la messagerie pour signaler en un clic les emails suspects et renforcer la vigilance collective.
- Approche pédagogique et non punitive : en cas d'échec à une simulation, une remédiation immédiate (micro-formation ciblée) et des conseils personnalisés sur la posture de sécurité, sans logique de sanction.

### Suivi et maturité sécurité

Le pilotage du programme s'appuie sur des indicateurs partagés avec vos équipes IT et RH et avec la Direction.

- KPI de formation et de participation (taux de complétion des parcours, taux de signalement via le bouton Phish Alert, taux de clic et de remédiation lors des campagnes).
- Analyse de la maturité sécurité de l'organisation : mesure d'une base de départ en début de programme, puis suivi de son évolution dans le temps.
- Recommandations d'amélioration concrètes à chaque bilan, pour adapter contenus et campagnes aux résultats observés.

### Accompagnement dégressif détaillé

Conformément à votre exigence, nous proposons un accompagnement dégressif sur plusieurs années, conçu pour rendre vos équipes IT et RH pleinement autonomes.

- **Année N1 - accompagnement intensif** : mise en place complète (plateforme, premières campagnes, newsletters, bouton Phish Alert), formation complète des administrateurs internes, assistance à toutes les campagnes.
- **Année N2 - accompagnement réduit et ciblé** : sessions de coaching de l'équipe IT, formation avancée de l'équipe RH à la communication sécurité, revue trimestrielle des résultats avec recommandations, support prioritaire, assistance à la création de campagnes personnalisées.
- **Année N3 et suivantes - autonomie complète** : vos équipes pilotent le programme ; ABAXINFO assure le support technique standard de la plateforme, les mises à jour de contenus, une veille sur les nouvelles menaces et un bilan annuel optionnel.

> *Le bordereau précise, pour chaque année, le nombre d'heures ou de jours d'accompagnement inclus, les indicateurs de réussite du transfert de compétences et les conditions de sortie anticipée du contrat si l'autonomie est atteinte plus tôt.*

### Plan de déploiement

- Calendrier de mise en place sur l'année N1 (voir planning indicatif ci-dessous).
- Phases d'enrôlement des utilisateurs (intégration progressive des collaborateurs sur la plateforme, par site ou par service).
- Planning des formations et des campagnes (sessions e-learning, simulations de phishing, campagne par affichage, newsletters).
- Formation des administrateurs internes (IT et RH) à la gestion de la plateforme et au lancement des campagnes.

### Documentation française

L'ensemble de la documentation est fourni en français :

- Guide administrateur de la plateforme.
- Guide utilisateur pour l'enrôlement.
- Documentation sur l'utilisation du bouton « Phish Alert ».
- Procédures de gestion des incidents signalés.

### Essai de la plateforme

La Fondation Trajets peut tester la plateforme avant tout engagement : nous mettons à disposition une démonstration et un accès d'essai permettant d'évaluer l'ergonomie, l'accessibilité et la qualité des contenus de formation.

### Évolutivité tarifaire

La solution permet de faire évoluer le nombre de participants. Le modèle tarifaire (coût par participant supplémentaire ou tarification par paliers, par tranches de participants) est précisé dans le bordereau, sans coûts cachés.

### Support et niveaux de service (SLA)

Le programme de sensibilisation s'exécute en continu (plateforme, campagnes). Le support et l'accompagnement sont essentiels, avec des niveaux de service clairs, un support en français et une procédure d'escalade.

| Engagement de service | Niveau |
|---|---|
| Canaux de support (téléphone, email, chat) | Outil de ticketing |
| Délai de prise en charge (h ouvrées) | 04h00 du lundi au vendredi |
| Délai de résolution, incident bloquant (h ouvrées) | Diagnostic en 24h00 |
| Disponibilité du support (plage horaire) | Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 |
| Procédure d'escalade (incident critique) | Création d'un incident critique (P1) |
| Engagement de support dans la durée | Engagement assuré pendant toute la durée du contrat |
| Modèle tarifaire du support | Selon Bordereau de prix détaillé |

> *Niveaux de service à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.*

### Planning indicatif - 3 mois, méthode HERMES 2022

La mise en place de l'année N1 est conduite selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre la mise en place de bout en bout jusqu'au déploiement aux collaborateurs et à l'hypercare. Les **jalons de décision** HERMES offrent à la Fondation Trajets un point de validation (go / no-go) à la fin de chaque phase.

| Phase HERMES 2022 | Période | Activités clés (macro) | Jalon |
|---|---|---|---|
| **Initialisation - cadrage** | Mois 1 | Cadrage et gouvernance du programme, périmètre et sites, exigences d'hébergement en Suisse et de protection des données (LPD), désignation des administrateurs IT et RH, base de départ de maturité sécurité. | Lancement validé |
| **Conception - parcours et campagnes** | Mois 1 et 2 | Conception des parcours e-learning et des scénarios de phishing, calendrier des newsletters et de la campagne par affichage, plan d'enrôlement, paramétrage du bouton Phish Alert et des procédures d'incident. | Conception validée |
| **Réalisation - plateforme et pilote** | Mois 2 | Configuration de la plateforme, intégration du bouton Phish Alert, mise en français des contenus et de la documentation, campagne pilote sur un groupe restreint, tests et ajustements. | Plateforme testée |
| **Déploiement N1** | Mois 3 | Enrôlement progressif des collaborateurs, session nouveaux arrivants, première campagne de phishing, formation des administrateurs IT et RH, première newsletter. | Programme en service |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Déploiement - hypercare** | Mois 3 | Accompagnement renforcé après démarrage, remédiation pédagogique, premiers KPI de participation, ajustements et bilan de mise en place. | Mise en place clôturée |

> *Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0), ajustable avec la Fondation Trajets. Ce calendrier couvre la mise en place de l'année N1 ; les années N2 et N3+ relèvent de l'accompagnement dégressif pluriannuel décrit ci-dessus.*

### Conformité LPD et localisation des données

Les données traitées par la plateforme de sensibilisation concernent vos collaborateurs : comptes des participants, résultats des parcours e-learning, résultats des campagnes de simulation de phishing et données de suivi. Conformément à votre cahier des charges, l'hébergement en Suisse est privilégié et, lorsque la plateforme est hébergée hors de Suisse, nous fournissons la justification détaillée attendue.

- Localisation des données : hébergement en Suisse privilégié. Lorsque la plateforme retenue héberge tout ou partie des données hors de Suisse, la localisation effective est documentée précisément à la mise en oeuvre, avec démonstration de conformité LPD.
- Nature des données : données relatives aux collaborateurs (participants, résultats de campagnes de phishing, données de suivi et de reporting), traitées dans la seule finalité du programme de sensibilisation, selon les principes de minimisation et de durée de conservation limitée.
- Sécurité de la plateforme : chiffrement des données en transit et au repos, authentification des accès, gestion des rôles d'administration selon le moindre privilège, traçabilité des accès et des actions sensibles.
- Politique de confidentialité : la plateforme dispose d'une politique de confidentialité décrivant les traitements, les durées de conservation et les droits des personnes concernées ; elle est communiquée à la Fondation Trajets.
- Conformité LPD suisse : la solution est mise en oeuvre dans le respect de la LPD. Les modalités d'annonce d'une éventuelle violation de la sécurité des données sont documentées avec la Fondation Trajets.

> *La localisation effective des données, les garanties contractuelles de l'éditeur de la plateforme et la politique de confidentialité sont précisées à la contractualisation. Aucune garantie n'est affirmée ici sans pièce justificative jointe.*

### Accompagnement dégressif (exigence impérative de l'AO)

| Année | Accompagnement | Prix (CHF) |
|---|---|---|
| N1 | Installation + accompagnement intensif + formations complètes | **CHF 16'800.-** |
| N2 | Accompagnement réduit (coaching, support prioritaire) - inférieur à N1 | **CHF 5'040.-** |
| N3 et suivantes | Support technique standard - tarif le plus bas | **CHF 3'360.-** |
| Licence plateforme par participant | par participant / an | **CHF 12.-** |

| | |
|---|---|
| ↳ Total plateforme / an (230 participants × tarif) | **CHF 2'760** |
| ↳ **Coût projet (mise en place N1)** | **CHF 16'800** |
| ↳ Coût récurrent (par an, moyenne) | **CHF 7'800** |

> *Bordereau distinct par année (N1 / N2 / N3+) : répartition licence vs accompagnement, heures incluses, conditions de sortie anticipée.*

## AO-08 : Résilience IT et résilience organisationnelle

### Notre compréhension

Vous souhaitez structurer une démarche de résilience couvrant le volet technique (IT) et le volet organisationnel, afin de protéger vos activités et vos bénéficiaires et de garantir la continuité en cas de crise. Le bilan d'impact métier (BIA) est le prérequis commun aux deux volets.

### Notre approche

- Volet IT : BIA et alignement IT, scénarios de crise prioritaires, stratégie et plan de reprise (DRP), test du DRP.
- Volet organisationnel : plan de gestion de crise et formations, plan de continuité (PCA), communication de crise, exercice de crise.
- Deux volets contractualisables séparément, mais coordonnés autour du BIA.

### Transfert de compétences et autonomie

Conformément à votre cahier des charges, ce projet est aussi une occasion de renforcer durablement votre Pool Informatique. Notre transfert de compétences s'organise autour de quatre axes, avec documentation en français et ateliers pratiques.

- **Principes de résilience :** comprendre les concepts (BIA, RTO/RPO, scénarios, continuité) pour porter la démarche en interne.
- **Outils et procédures :** prise en main des outils, du DRP, du PCA et des fiches de continuité, pour les utiliser et les faire vivre sans dépendance au prestataire.
- **Conduite des tests et exercices :** savoir préparer, animer et exploiter un test du DRP et un exercice de crise.
- **Maintenance des plans dans le temps :** mettre à jour les plans à chaque évolution (organisation, sites, systèmes) pour garder le dispositif opérationnel.

### Livrables et formats

L'ensemble de la documentation est livré en français. Les livrables se répartissent entre le volet technique (IT) et le volet organisationnel, dans des formats directement exploitables par vos équipes.

- **Volet IT :** bilan d'impact métier (BIA) avec matrice d'impacts et objectifs RTO/RPO ; document des 3 scénarios de crise principaux priorisés ; plan de reprise informatique (DRP) opérationnel et maintenable ; rapport de test du DRP avec enseignements et plan d'amélioration.
- **Volet organisationnel :** plan de continuité des activités (PCA) au format Excel ; fiches de continuité par service au format PDF ; concept de communication de crise au format PowerPoint ; rapport d'exercice de crise au format PDF.

Le DRP et le PCA prennent en compte vos 16 sites (enjeu multi-sites pour la reprise et la continuité), et les objectifs de reprise (RTO/RPO) sont définis et calibrés avec vos parties prenantes lors du BIA.

### Délais de livraison et garantie

Cet appel d'offres produit des livrables documentaires et des exercices ; il ne donne pas lieu à un SLA d'exploitation. Nos engagements portent sur les délais de livraison, la qualité des livrables et la maintenance des plans dans la durée.

| Engagement | Niveau |
|---|---|
| Délai de livraison des documents (BIA, DRP, PCA) | Selon Planning projet |
| Garantie sur les livrables (corrections incluses) | Mises à jour possibles pendant toute la durée du projet |
| Mise à jour des plans | Mises à jour possibles pendant toute la durée du projet |
| Support en français pendant la mission | Oui |
| Modèle tarifaire (forfait / maintenance) | Tarif journalier selon bordereau de prix |

> *Engagements à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.*

### Planning indicatif - 8 mois, méthode HERMES 2022

Cet appel d'offres est piloté selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse (standard obligatoire de l'administration fédérale depuis 2023). Ses phases et ses **jalons de décision** donnent à la Fondation Trajets une visibilité complète et un point de validation (go / no-go) à la fin de chaque phase. Le planning ci-dessous est **indicatif** et couvre le projet de bout en bout : bilan d'impact métier (BIA), scénarios de crise, plan de reprise (DRP) et plan de continuité (PCA), test du DRP, exercice de crise, transfert de compétences et clôture.

| Phase HERMES 2022 | Période | Activités clés (macro) | Jalon |
|---|---|---|---|
| **Initialisation** | Mois 1 | Cadrage et gouvernance projet, lancement du bilan d'impact métier (BIA) avec les parties prenantes, identification des activités critiques et de leurs dépendances IT sur les 16 sites, premiers objectifs de reprise (RTO/RPO). | Lancement validé |
| **Conception** | Mois 2 et 3 | Finalisation du BIA (matrice d'impacts, RTO/RPO), cartographie et priorisation des scénarios de crise, choix des 3 scénarios principaux, conception de l'architecture de reprise (DRP) et des principes de continuité (PCA). | Conception validée |
| **Réalisation** | Mois 4 et 5 | Rédaction du DRP opérationnel et du PCA (fiches de continuité par service, multi-sites), élaboration du plan de gestion de crise, des procédures d'activation et du concept de communication de crise. | Plans réalisés |
| **Déploiement** | Mois 6 et 7 | Test du DRP en conditions contrôlées et exercice de crise avec mise en situation des équipes, rapports avec enseignements et plan d'amélioration, formations et transfert de compétences au Pool Informatique. | Plans testés |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Déploiement - hypercare et clôture** | Mois 8 | Ajustement des plans après tests et exercice, ancrage de la maintenance dans le temps, montée en autonomie du Pool Informatique, bilan de projet. | Clôture et autonomie |

> *Planning indicatif (mois comptés à partir du lancement, T0), ajustable avec la Fondation Trajets.*

### Bordereau de prix

| Phase / prestation | Charge (j.h) | Profil | Prix (CHF) |
|---|---|---|---|
| Cadrage / analyse (BIA) | 7 | Senior | **CHF 11'760** |
| Scénarios + stratégie et plan de reprise (DRP) | 11 | Senior | **CHF 18'480.-** |
| Test du plan de reprise (DRP) | 3 | Confirmé | **CHF 3'780.-** |
| Volet organisationnel (PCA, gestion de crise, exercice) | 3 | Senior | **CHF 5'040.-** |
| Transfert de compétences | 3 | Senior | **CHF 5'040.-** |
| Mise à jour des plans (si fait pendant la phase de projet) | 1 | Senior | **CHF 1'680.-** |
| ↳ **Coût projet (ponctuel)** | | | **CHF 44'100** |
| ↳ Coût récurrent (par an) | | | **CHF 1'680** |

> *Prix séparés Volet IT / Volet organisationnel + prix global si réalisation conjointe.*

## AO-09 : Formation des collaborateurs aux outils Microsoft 365

### Notre compréhension

Vous souhaitez harmoniser le niveau de vos quelque 230 collaborateurs sur les outils Microsoft 365, avec une approche différenciée tenant compte de profils et de niveaux très hétérogènes.

### Notre approche

- Outils couverts : Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive, Word, Excel, PowerPoint.
- Test de positionnement initial, parcours différenciés (débutant / intermédiaire / avancé).
- Format mixte : présentiel (sur vos sites) + e-learning à son rythme, cas d'usage concrets de la Fondation Trajets.
- Évaluation finale, bilan individuel, rapport de suivi global.
- Option : formation de formateurs internes (Pool IT) pour un support de 1er niveau.

### Approche pédagogique

Notre démarche part d'un principe simple : on ne forme pas de la même manière un collaborateur administratif qui vit dans Outlook toute la journée, un encadrant qui pilote ses équipes via Teams, ou un collègue de terrain qui ouvre rarement un ordinateur. Tout commence donc par un **test de positionnement** en ligne, court et sans enjeu, qui situe chaque collaborateur sur les outils Microsoft 365 et permet de l'orienter vers le bon parcours.

- Parcours différenciés par niveau : **débutant** (découverte, bases de l'informatique), **intermédiaire** (utilisation courante, comblement des lacunes), **avancé** (optimisation et bonnes pratiques).
- Parcours adaptés par profil : **administratif** (usage bureautique quotidien), **terrain** (usage occasionnel, essentiel mobile et collaboration), **encadrants et responsables** (collaboration, partage, reporting), **technique** (fonctionnalités avancées, appui au Pool IT).
- Cas d'usage concrets de la Fondation Trajets : on s'appuie sur vos situations réelles - partage d'un planning entre sites, gestion documentaire d'un dossier bénéficiaire dans SharePoint, réunion d'équipe à distance dans Teams - plutôt que sur des exemples génériques.
- Sessions courtes et échelonnées : des modules brefs, répartis sur plusieurs semaines, pour respecter les contraintes opérationnelles et favoriser l'ancrage progressif plutôt qu'une journée bloc.

> *L'objectif n'est pas de tout enseigner à tout le monde, mais d'amener chaque collaborateur au niveau utile pour son métier, et de créer une culture numérique commune entre les sites.*

### Programme par outil et par niveau

Le tableau ci-dessous présente le contenu macro des modules. Chaque module dure en moyenne 1h à 2h (présentiel ou e-learning), et s'enchaîne selon le niveau atteint au test de positionnement. Le seul prérequis est l'accès à un poste ou appareil avec une licence Microsoft 365 active (déjà en place dans votre environnement) ; aucun prérequis technique n'est demandé pour le niveau débutant.

| Outil | Débutant | Intermédiaire | Avancé |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Outlook** | Lire, écrire, répondre ; organiser sa boîte ; bases du calendrier. | Gérer contacts et tâches ; planifier des réunions ; règles et dossiers de tri. | Calendriers partagés et délégation ; modèles ; recherche avancée et productivité. |
| **Teams** | Rejoindre une réunion ; chat ; retrouver ses équipes et canaux. | Animer une réunion ; partager son écran ; fichiers et conversations de canal. | Structurer équipes et canaux ; intégration SharePoint ; bonnes pratiques de collaboration. |
| **SharePoint** | Comprendre un espace collaboratif ; ouvrir et lire un document partagé. | Déposer, organiser et co-éditer ; versions ; bibliothèques de documents. | Gérer les droits d'accès ; structurer un espace ; gestion documentaire avancée. |
| **OneDrive** | Enregistrer et retrouver ses fichiers personnels en ligne. | Synchroniser ses appareils ; partager un fichier ou un dossier. | Gérer les partages et permissions ; travailler hors ligne ; arborescence maîtrisée. |
| **Word** | Créer, mettre en forme et enregistrer un document simple. | Styles, listes, tableaux ; modèles ; co-édition en temps réel. | Documents longs (sommaire, sections) ; révisions et commentaires ; publipostage. |
| **Excel** | Saisir des données ; mise en forme simple ; impression. | Formules courantes ; tris et filtres ; graphiques de base. | Tableaux croisés dynamiques ; fonctions avancées ; mise en forme conditionnelle. |
| **PowerPoint** | Créer une présentation simple ; texte, images, diapositives. | Modèles et thèmes ; transitions ; structuration d'un message. | Animations maîtrisées ; mode présentateur ; supports professionnels percutants. |

> *Programme par outil (Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive, Word, Excel, PowerPoint) et par niveau (débutant, intermédiaire, avancé), avec durée par module et objectifs pédagogiques détaillés remis dans le plan de formation final.*

### Plateforme e-learning

En complément du présentiel, chaque collaborateur dispose d'un accès personnel à une plateforme e-learning pour se former à son rythme et revenir sur les notions à tout moment.

- Accès depuis les sites de la Fondation Trajets et depuis le domicile, sur poste et sur mobile (Windows, Mac, iOS, Android).
- Ergonomie pensée pour des publics non techniques : navigation simple, contenus en français, progression claire.
- Suivi de progression individuel : chaque collaborateur visualise les modules suivis, en cours et restants.
- Durée d'accès à la plateforme couvrant toute la période du programme, pour permettre la formation en autonomie.
- Vidéos tutoriels courtes par outil et par niveau, consultables à la demande.
- Guides de référence utilisateur téléchargeables (fiches pratiques par outil) pour un usage au quotidien.

### Évaluation et suivi

Le dispositif d'évaluation permet à chacun de mesurer ses acquis et à la Fondation Trajets de suivre la progression d'ensemble.

- Évaluations de fin de module pour valider les acquis au fil de l'eau et identifier les points à renforcer.
- Bilan individuel de compétences à l'issue du parcours, situant le collaborateur par rapport à son point de départ (test de positionnement initial).
- Rapport de suivi global pour la Fondation Trajets : taux de participation, progression par site, par profil et par niveau, recommandations.
- Certification éventuelle des acquis pour les collaborateurs qui le souhaitent, lorsque c'est pertinent pour leur poste.

### Formateurs et références

Les formations seront assurées par des formateurs spécialisés Microsoft 365, expérimentés dans la formation d'adultes et habitués à des publics aux niveaux hétérogènes. Leur expérience, leur pédagogie et leurs références en formation d'adultes sont détaillées sur demande.

- Expérience et pédagogie des formateurs : détaillées sur demande.
- Profils et CV des intervenants pressentis : voir **Annexe B - Équipe & intervenants**.
- Références de formations Microsoft 365 similaires : fournies sur demande.

> *Les profils et références des intervenants sont présentés en annexe (Équipe) et finalisés à la contractualisation.*

### Planning indicatif - 4 mois, méthode HERMES 2022

Le déploiement de la formation est piloté selon **HERMES 2022**, la méthode de gestion de projet de la Confédération suisse. Ses phases et ses **jalons de décision** donnent à la Fondation Trajets une visibilité complète et un point de validation (go / no-go) à chaque étape. Compte tenu des 16 sites et des contraintes opérationnelles des équipes, le **déploiement se fait par vagues**, site par site et par groupe de niveau, sur environ 4 mois.

| Phase HERMES 2022 | Période | Activités clés (macro) | Jalon |
|---|---|---|---|
| **Initialisation - cadrage et test de positionnement** | Mois 1 | Cadrage avec la Fondation Trajets et le Pool IT, planning par site, lancement du test de positionnement, cartographie des niveaux et profils, cas d'usage concrets à intégrer. | Lancement validé |
| **Conception des parcours** | Mois 1 et 2 | Conception des parcours différenciés par niveau et par profil, scénarisation des modules, calage du format mixte présentiel + e-learning, validation pédagogique. | Parcours validés |
| **Réalisation - production des contenus** | Mois 2 | Production des supports en français, vidéos tutoriels, guides de référence, mise en ligne sur la plateforme e-learning, tests d'accès et d'ergonomie. | Contenus prêts |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Déploiement par vagues sur sites** | Mois 2 à 4 | Sessions présentielles sur les sites par groupe de niveau, ouverture des accès e-learning, sessions courtes et échelonnées, évaluations de fin de module et bilans individuels. | Mise en service |
| **Bilan** | Mois 4 | Consolidation des acquis, rapport de suivi global, recommandations, option de transfert au Pool IT (formation de formateurs internes). | Clôture et bilan |

> *Planning indicatif (mois à partir du lancement, T0), ajustable avec la Fondation Trajets.*

### Délais de livraison et garantie

Cet appel d'offres est une prestation de formation ; il ne donne pas lieu à un SLA d'exploitation. Nos engagements portent sur le calendrier de déploiement, la qualité pédagogique et le support pendant le programme.

| Engagement | Niveau |
|---|---|
| Délai de déploiement du programme (par vagues / sites) | Environ 4 mois, par vagues sur les 16 sites |
| Garantie de qualité (satisfaction, reprise si besoin) | Reprise des modules si les objectifs ne sont pas atteints |
| Support pédagogique pendant le programme | Inclus : référent pédagogique + assistance pendant toute la durée |
| Durée d'accès à la plateforme e-learning | 12 mois (programme + ancrage en autonomie) |
| Modèle tarifaire (forfait / par participant) | Forfait projet + e-learning par participant / an |

> *Engagements à confirmer par ABAXINFO à la contractualisation. Support assuré en français.*

### Bordereau de prix

| Élément | Base | Prix (CHF) |
|---|---|---|
| Ingénierie pédagogique + test de positionnement | forfait | **CHF 7'500.-** |
| Développement de contenus spécifiques (cas d'usage Fondation Trajets) | forfait | **CHF 9'000.-** |
| Évaluation, bilans individuels et rapport de suivi | forfait | **CHF 9'500.-** |
| Sessions présentielles (par niveau / par site) | par jour | **CHF 1'250.-** |
| Nombre de jours de formation (estimé) | jours | 60 |
| ↳ Total présentiel (jours × tarif) | | **CHF 75'000** |
| Frais de déplacement (16 sites) | forfait | **CHF 4'500.-** |

| | | |
|---|---|---|
| Accès plateforme e-learning par participant | par participant / an | **CHF 80.-** |
| Nombre de participants | participants | 230 |
| ↳ Total plateforme e-learning / an (participants × tarif) | | **CHF 18'400** |
| *Option - formation de formateurs internes (Pool IT)* | *forfait* | *CHF 3'500.-* |
| ↳ **Coût projet (ponctuel)** | | **CHF 105'500** |
| ↳ Coût récurrent (par an, e-learning) | | **CHF 18'400** |

# Synthèse - Périmètre, livrables et coûts

Cette synthèse consolide la Phase 0 et les 9 appels d'offres. Notre engagement : une **transparence sur les coûts** - périmètre clair, livrables explicites, et une distinction nette entre **coûts projet** (ponctuels) et **coûts récurrents** (par an), ainsi qu'entre **coûts fixes** (forfaits) et **coûts variables** (à l'usage).

> ***Une réponse globale, segmentable à la demande.*** *Cette proposition répond aux neuf appels d'offres de la Fondation Trajets dans une* ***réponse d'ensemble unique et cohérente****. Nous avons* ***intégré toutes les dépendances entre les appels d'offres*** *(voir le planning) : l'optimisation et la sécurisation du tenant Microsoft 365 (AO-01) conditionnent par exemple la cybersécurité, le MDM et la migration macOS, et le bilan d'impact métier (BIA) est le socle de la résilience. Pour cette raison,* ***notre recommandation est de retenir l'offre globale*** *- un appel d'offres, une réponse, une sélection d'ensemble - qui garantit la cohérence technique, évite les angles morts et optimise les coûts. Nous restons néanmoins* ***flexibles*** *: une sélection à la carte de certains appels d'offres est possible, moyennant un ajustement du périmètre, des dépendances et du chiffrage.*

## 1. Récapitulatif par appel d'offres

> *Synthèse consolidée des coûts de chaque appel d'offres (Partie II), pour une vue d'ensemble claire et cohérente.*

| Appel d'offres | Périmètre & livrables clés | Coût projet (CHF, ponctuel) | Coût récurrent (CHF / an) |
|---|---|---|---|
| Phase 0 - Découverte terrain (16 sites) | Immersion préalable transversale, alimente les 9 appels d'offres | **CHF 20'160** | — |
| AO-01 : Optimisation et sécurisation du tenant M365 | Identités, données (DLP), endpoints, transfert | **CHF 28'560** | **CHF 4'320** |
| AO-02 : Protection contre les cybermenaces | Protection des appareils « connecté = protégé » + équipements locaux | **CHF 20'160** | **CHF 64'346** |
| AO-03 : Gestion des appareils mobiles (MDM) | Gestion centralisée iOS/Android (Intune), enrôlement, guides | **CHF 18'480** | **CHF 4'320** |
| AO-04 : Migration vers macOS | Audit & compatibilité, identités/SSO, MDM Mac (ABM), M365 sur Mac, transfert | **CHF 8'280** | — |
| AO-05 : Assistant conversationnel (chatbot IA) | Assistant sur votre documentation, Teams/SharePoint, pilote + formation | **CHF 21'800** | **CHF 3'000** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| AO-06 : Digitalisation & automatisation | Analyse + workflows (Power Automate), gouvernance, transfert | **CHF 23'400** | **CHF 5'800** |
| AO-07 : Sensibilisation à la sécurité | Plateforme, phishing, newsletters, accompagnement dégressif | **CHF 16'800** | **CHF 7'800** |
| AO-08 : Résilience IT & organisationnelle | BIA, DRP, tests ; PCA, gestion de crise, exercice | **CHF 44'100** | **CHF 1'680** |
| AO-09 : Formation aux outils M365 | Programme différencié ~230 collaborateurs, présentiel + e-learning | **CHF 105'500** | **CHF 18'400** |
| **TOTAL** | | **CHF 307'240** | **CHF 109'666** |

> *Coût projet = prestations ponctuelles (cadrage, mise en oeuvre, formation). Coût récurrent = licences, hébergement, maintenance et support, par an. « - » = pas de coût récurrent pour cet appel d'offres.*

## 2. Projection sur 3 ans et coût global de possession - TCO (coût total de possession)

Calcul automatique à partir des totaux par appel d'offres : les coûts projet (ponctuels) sont positionnés en année 1, les coûts récurrents se répètent chaque année. Le calendrier reste adaptable (un appel d'offres peut démarrer plus tard, sans pénalité).

| Année | Coûts projet | Coûts récurrents | Total année |
|---|---|---|---|
| Année 1 | **CHF 307'240** | **CHF 109'666** | **CHF 416'906** |
| Année 2 | **—** | **CHF 109'666** | **CHF 109'666** |
| Année 3 | **—** | **CHF 109'666** | **CHF 109'666** |
| **Coût global de possession (3 ans)** | **CHF 307'240** | **CHF 328'998** | **CHF 636'238** |

> *Hypothèse : projets réalisés en année 1, coûts récurrents stables (l'AO-07 Sensibilisation est dégressif - voir son bordereau).*

## 3. Coûts fixes vs variables - lecture claire

| Type | De quoi il s'agit | Exemples dans cette offre |
|---|---|---|
| **Coûts fixes (forfaits)** | Montant connu d'avance, indépendant du volume | Cadrage, BIA, mises en oeuvre forfaitaires, formation, forfait de base de l'assistant IA et de l'automatisation |
| **Coûts variables** | Dépendent d'un volume ou d'un usage, annoncés à l'unité | Licences par utilisateur (cybermenaces), par participant (sensibilisation), par |

| | | |
|---|---|---|
| | | automatisation (AO-06), licences MDM |

> *Tous les coûts sont détaillés par appel d'offres (Partie II) puis consolidés ici. Toute évolution de périmètre fait l'objet d'un avenant chiffré et validé **au préalable**.*

## 4. Tarifs journaliers par profil (régie)

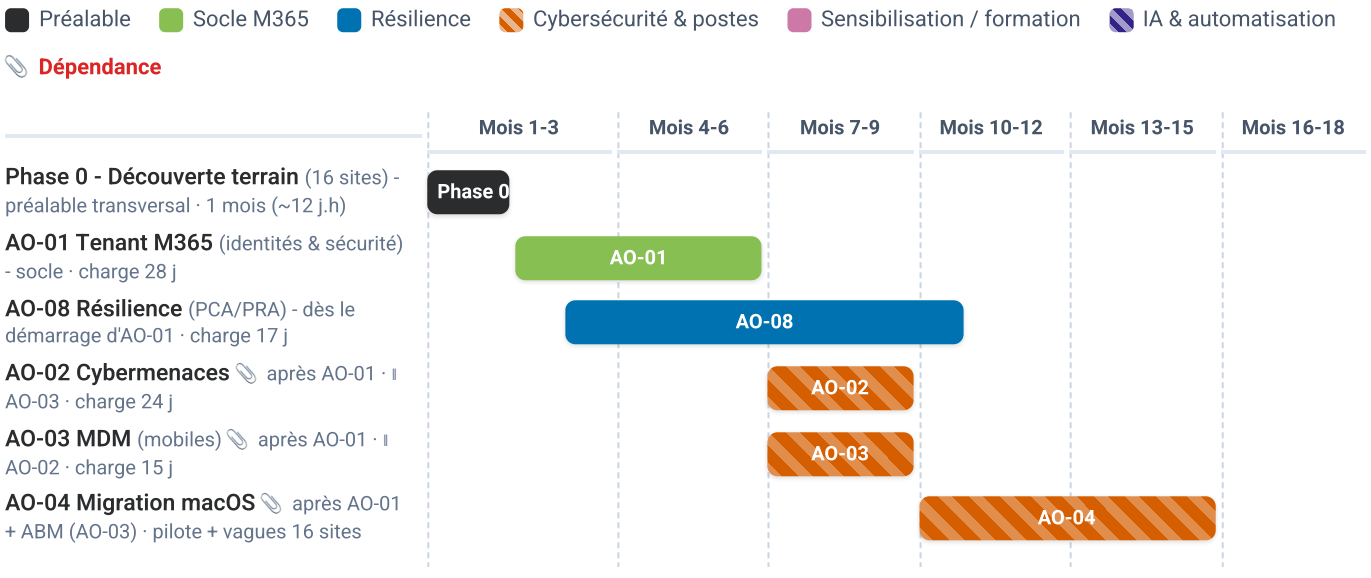
Les prestations sont privilégiées au **forfait** (montant connu d'avance). Pour les interventions hors forfait ou les ajustements de périmètre, les **tarifs journaliers par profil** ci-dessous s'appliquent en régie.

| Profil | Tarif journalier (CHF / jour) |
|---|---|
| Chef de projet / interlocuteur (ABAXINFO) | **CHF 1'250.-** |
| Expert infrastructure & sécurité (ABAXINFO) | **CHF 2'100.-** |
| Expert Microsoft 365 (ABAXINFO) | **CHF 1'750.-** |
| Expert IA & automatisation (AXION) | **CHF 1'250.-** |
| Formateur (AXION) | **CHF 1'250.-** |
| Technicien / support (ABAXINFO) | **CHF 1'050.-** |

> *Tarifs en CHF hors taxes, à compléter. La régie n'est mobilisée qu'avec votre accord préalable.*

## 5. Planning proposé - vue globale, séquencement et dépendances

Séquencement proposé sur la base de notre **cartographie des dépendances**. Le **socle infrastructure & sécurité** (6 appels d'offres) suit un ordre dicté par les dépendances techniques ; les prestations **IA, automatisation et formation** se greffent ensuite. Échelle en **mois** (horizon ~18 mois). L'ensemble est précédé de la **Phase 0 - Découverte terrain (16 sites)**, préalable transversal qui fiabilise le chiffrage et le séquencement. Chaque appel d'offres suit HERMES 2022 (jalons go / no-go). Le calendrier réel sera calé avec la Fondation Trajets.

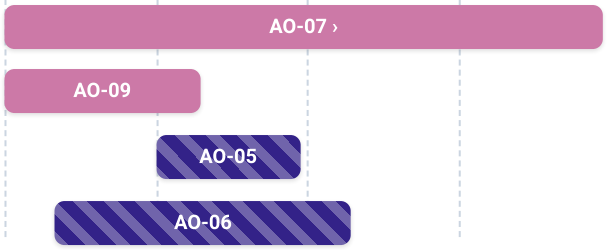


**AO-07 Sensibilisation** 📎 après MFA · N1 puis N2/N3 - 3 ans

**AO-09 Formation M365** après tenant optimisé (AO-01) - par vagues

**AO-05 Assistant IA** après structuration documentaire + pilote

**AO-06 Digitalisation & automatisation** après analyse / priorisation




***Horizon ~18 mois*** *pour l'ensemble (colonnes de 3 mois). Deux lectures :* ***charge socle ≈ 9 semaines en effort*** *(cf. cartographie des dépendances), mais le* ***déroulé calendaire est plus long*** *- étalé par la disponibilité du Pool Informatique, les vagues de déploiement sur les 16 sites, les jalons go / no-go et le financement.* ***Chemin critique : AO-01 → AO-02.*** *AO-07 court sur 3 ans ;* ***AO-04 - Phase 2*** *(renouvellement complet du parc macOS) : horizon* ***2029****. « › » = se prolonge au-delà de la fenêtre. Bandes indicatives, ajustables sans pénalité.*

## **Dépendances entre appels d'offres** (issues de la cartographie ABAXINFO, numérotation de l'offre) :

- 📎 **DÉPENDANCE** - **AO-01** (tenant : Entra ID + MFA + Conditional Access) doit être **terminé avant AO-02**, **AO-03**, **AO-04** et **AO-07**.
- 📎 **DÉPENDANCE** - **AO-03 (MDM) → AO-04 (macOS)** : l'**Apple Business Manager** configuré en AO-03 est réutilisé pour l'enrôlement macOS (DEP).
- ▸ **Conseillé** - **AO-01 → AO-08** : comptes de service M365 / licences attribués avant les sauvegardes (Veeam, Azure Site Recovery).
- ▸ **Conseillé** - **AO-02 / AO-03 / AO-04 → AO-07** : les modules de sensibilisation sont plus pertinents si les outils (Sentinel, MDM, SSO macOS) sont déjà actifs.
- ▸ **Conseillé** - **AO-09 (Formation)**, **AO-05 (Assistant IA)**, **AO-06 (Automatisation)** : démarrent après l'optimisation du tenant (AO-01) ; **AO-05** nécessite la structuration documentaire en amont.

## **Jalons bloquants** - un retard sur l'un d'eux décale mécaniquement tout l'aval :

- **J1** - Entra ID + MFA opérationnels (fin de la phase 1 d'AO-01) : débloque AO-02, AO-03, AO-04 et AO-07.
- **J2** - Apple Business Manager configuré (AO-03) **avant** le démarrage d'AO-04 (macOS).
- **J3** - Vague pilote MDM validée **avant** les vagues 2/3/4 (AO-03).
- **J4** - Test de restauration / bascule PRA validé (AO-08) **avant** toute mise en production.
- **J5** - Diagnostic baseline T0 (AO-07) **avant** le déploiement des modules de sensibilisation.

***Proposition à étudier ensemble.*** *Ce planning est une proposition de séquencement issue de notre cartographie des dépendances ; le calendrier définitif sera arrêté avec la Fondation Trajets selon vos priorités et vos financements. En complément des appels d'offres,* ***nous proposons d'assurer la gouvernance et la coordination de l'ensemble des projets (PMO)*** *- pilotage des dépendances, des jalons go / no-go HERMES 2022 et de la cohérence d'ensemble - chiffrée séparément.*

# Partie III - Conditions générales et annexes

## Conditions communes

| Élément | Engagement |
|---|---|
| Nature de l'offre | Offre ferme, engageant ABAXINFO pendant toute sa durée de validité (art. 3 al. 1 CO) |
| Validité de l'offre | 180 jours à compter de la soumission |
| Langue | Français (communications, documentation, livrables) |
| Protection des données | Conformité LPD suisse ; hébergement en Suisse (privilégié/obligatoire selon l'appel d'offres) |
| Confidentialité | Stricte, pendant le contrat et 2 ans après son terme |
| Propriété intellectuelle | Livrables spécifiques propriété de la Fondation Trajets ; savoir-faire et méthodes génériques restent au prestataire |
| Réversibilité | Récupération des données et portabilité vers un autre prestataire en fin de contrat |
| Financement | Démarrage adaptable au caractère conditionnel des financements |
| Support | En français, avec SLA (prise en charge, résolution) précisés à la mise en production |
| Prix et TVA | Prix en CHF hors taxes ; TVA en sus au taux légal en vigueur ; modalités de paiement et échéancier précisés au contrat |
| Garantie | Garantie sur les configurations et livrables remis (durée et modalités précisées au contrat) |
| Responsabilité | Responsabilité limitée au montant des prestations concernées, dans les limites du droit suisse ; assurance responsabilité civile professionnelle |
| Non-engagement | La Fondation Trajets reste libre de ne pas donner suite à la présente offre, sans frais ni indemnité de préparation |
| Droit applicable / for | Droit suisse ; for juridique à Genève |

## Annexe A : Matrice de conformité (réponse point par point)

Chaque chapitre de la Partie II suit l'ordre du « contenu attendu » de l'appel d'offres concerné. Le tableau ci-dessous récapitule où chaque exigence type est traitée.

| Élément attendu par les appels d'offres | Où le trouver dans notre offre | Couvert |
|---|---|---|
| Phase 0 - Découverte terrain (16 sites) | Partie I - Phase 0 (préalable transversal) | Oui |
| Compréhension du besoin et du contexte | Partie I §3 + « Notre compréhension » de chaque appel d'offres | Oui |
| Solution, méthodologie et approche technique | Partie I §4 + « Notre approche » de chaque appel d'offres | Oui |
| Support et niveaux de service (SLA) | Bloc SLA dans chaque appel d'offres (Partie II) ; niveaux confirmés à la contractualisation | Structure fournie |
| Transfert de compétences / autonomie du Pool Informatique | Partie I §6 + chaque appel d'offres | Oui |
| Planning et phasage | « Planning » de chaque appel d'offres (Partie II) | Oui |
| Bordereau de prix détaillé | Bordereau de chaque appel d'offres (Partie II) | Structure fournie |
| Conformité LPD et sécurité des données | Partie I §5 + Conditions communes (Partie III) | Oui |
| Références clients | Fournies sur demande | Sur demande |
| Certifications et attestations | Expertise et références de l'équipe, communiquées sur demande | Sur demande |
| CV des intervenants | Annexe B - Équipe & intervenants | Sur demande |
| Risques, hypothèses et dépendances | Annexe C | Oui |

## Annexe B : Équipe & intervenants


Une équipe identifiée, que la Fondation Trajets rencontre dès le cadrage.

| Rôle | Société | Responsabilité |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Chef de projet - interlocuteur unique | ABAXINFO + AXION | Pilotage, gouvernance Teams, coordination des appels d'offres |
| Expert infrastructure & sécurité | ABAXINFO | Résilience, cybermenaces, MDM, endpoints |
| Expert Microsoft 365 | ABAXINFO | Identités, données, tenant, formation M365 |
| Expert IA & automatisation | AXION | Assistant conversationnel et workflows |
| Référent protection des données (LPD) | ABAXINFO | Conformité LPD, AIPD, hébergement Suisse |
| Formateur / transfert de compétences | AXION | Montée en autonomie du Pool Informatique |
| Matériel informatique | ComputerShop | Vente et maintenance du matériel (Apple / PC), approvisionnement, appui local de proximité |

### CV synthétiques des intervenants clés

Version synthétique des profils mobilisés sur le projet. Les parcours détaillés sont remis à la contractualisation.

| Intervenant | Rôle & société | Parcours (synthèse) |
|---|---|---|
| ED<br>**Eric Darien**<br>Profil LinkedIn | **ABAXINFO**<br>Responsable de la relation et de la livraison<br>Interlocuteur principal | Dirigeant d'ABAXINFO, prestataire informatique pour PME et institutions de Suisse romande depuis plus de 20 ans. Pilote la relation avec la Fondation Trajets et la livraison de l'ensemble des appels d'offres, en qualité d'interlocuteur unique. Parcours détaillé fourni sur demande. |
| DC<br>**Djemel Chaouche**<br>Profil LinkedIn | **AXION**<br>Direction de projet<br>Pilotage et coordination (AO-05 et AO-06) | AXION, agence d'intelligence artificielle et d'automatisation. Direction de projet : pilotage, coordination ABAXINFO-AXION et suivi des AO-05 et AO-06, avec transfert de compétences au Pool Informatique. Parcours détaillé fourni sur demande. |
| SF<br>**Seb Fournier**<br>Profil LinkedIn | **AXION**<br>Conception et déploiement (AO-05 et AO-06)<br>Formateur Microsoft 365 (AO-09) | AXION, agence d'intelligence artificielle et d'automatisation — cofondateur. Conception et déploiement des solutions d'IA et d'automatisation (AO-05, AO-06). Formateur Microsoft 365 (AO-09). Parcours détaillé fourni sur demande. |
| RB<br>**Raymond Bardocz** | **ComputerShop**<br>Partenaire local de proximité | Dirigeant de ComputerShop, partenaire informatique de proximité du bassin lémanique depuis plus de 45 ans. À l'origine de la mise en relation avec la Fondation Trajets ; assure l'appui local et la coordination de proximité avec ABAXINFO. |

| | | |
|---|---|---|
| Profil LinkedIn | | |
| MJ<br>**Michel Jacquier**<br>Profil LinkedIn | **ComputerShop**<br>Partenaire local de proximité | Commercial chez ComputerShop, partenaire de proximité. Point de contact local et relais terrain auprès de la Fondation Trajets, en appui d'ABAXINFO. |

## Annexe C : Hypothèses, risques & dépendances

Éléments identifiés à la lecture de vos appels d'offres et notre manière de les gérer.

| Point | Description | Notre approche |
|---|---|---|
| Financement conditionnel | Démarrage soumis à l'obtention de financements | Calendrier souple, démarrage reportable sans pénalité, contractualisation AO par AO |
| Disponibilité du Pool Informatique | Disponibilité variable (nombreux projets en cours) | Phases pilotes, jalons espacés, ateliers courts, documentation pour autonomie |
| BIA = prérequis (AO-08) | Le bilan d'impact métier conditionne les deux sous-volets de résilience | Réalisé en premier puis réutilisé pour l'IT et l'organisationnel |
| Accès aux environnements | Microsoft 365 / Entra ID, sites, documentation existante | À mettre à disposition par la Fondation Trajets en début de projet |
| Données sensibles (bénéficiaires) | Traitement de données de santé, exigences LPD | Cadre LPD (Partie I §5), hébergement Suisse, AIPD pour l'IA |
| Dépendances entre appels d'offres | Ex. tenant M365 assaini avant MDM et assistant IA | Ordonnancement recommandé proposé lors du cadrage |
| Structuration documentaire (AO-05) | Une centaine de documents à harmoniser avant l'assistant IA | Chiffrée en option (audit + cadre méthodologique) |