

CAHIER DES CHARGES

Référence. : DTR/D3NSI/SIS/2024-00012

Objet :

CAHIER DES CHARGES

MAINTENANCE DES SERVEURS ET ROBOTS DE SAUVEGARDE DE L'IRSN

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU DOCUMENT

Indice	Date	Nature de la modification
1	Mai 2024	Version initiale du document

Nom et visa du rédacteur : A KIN

Date : 22/05/2024


Anthony KIN
IRSN/DTR/D3NSI/SIS
Chef du BMCOS

Nom et visa de l'approbateur : C. JAUBERT

Date : 22/05/2024


Christophe JAUBERT
IRSN/DTR/D3NSI
Chef du Service SIS

IRSN/DTR/D3NSI/SIS
BP 17
92262 FONTENAY AUX ROSES CEDEX

DOCUMENTS ASSOCIES :

- PSSI de l'état
- Stratégie numérique de l'IRSN
- Référentiel PDIS
- PRAi

Les documents non remis avec le cahier des charges sont mis à disposition uniquement dans les locaux de l'IRSN.

SOMMAIRE

Documents associés :	3
1. Présentation de l'irsn	4
1 Objet général du cahier des charges	4
2 Contexte Technique	5
2.1 Points d'attentions particuliers.....	5
3 Prestations attendues	6
3.1 Maintenance des matériels	6
3.2 Maintenance des logiciels.....	7
4 Conditions d'exécution de la prestation	7
4.1 Variation du périmètre technique.....	7
4.2 Rétenion des matériels	8
4.3 Obligation d'intégration de matières recyclées et de réemploi.....	8
4.4 Lieux d'exécution	8
4.5 Pilotage et gouvernance.....	8
4.6 Accès aux sites de l'IRSN	9
4.7 Livrables, documentations.....	9
5 Niveau de service attendu	10
5.1 Niveaux de service	10
6 clause RELATIVE AU DEVELOPPEMENT DURABLE.	11
6.1 déplacement	11
6.2 La Gestion des déchets électroniques (DEEE)	11
Annexe 1 - Implantations IRSN	12

1. PRESENTATION DE L'IRSN

L'Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire (IRSN) est un établissement public industriel et commercial (EPIC), créé en 2001. Ses missions, son statut et son fonctionnement sont déterminés par les articles L592-45 à L592-49 et R592-39 à R592-61 du code de l'environnement. L'IRSN est l'expert public national des risques nucléaires et radiologiques.

L'expertise permet de donner des avis techniques sur les questions liées aux risques nucléaires et radiologiques ; la recherche, indissociable de l'expertise, permet notamment de l'affiner et de faire progresser les connaissances sur les sujets les plus complexes.

L'IRSN est l'organisme scientifique et technique français de référence en matière de :

- Sûreté des installations nucléaires et des transports de matières radioactives et fissiles ;
- Sécurité des matières et des installations nucléaires et de protection contre les actions de malveillance ;
- Protection de l'environnement, des travailleurs et plus généralement des personnes du public contre les rayonnements ionisants d'origines naturelle ou artificielle.

Dans ces différents domaines, l'IRSN intervient en appui aux pouvoirs publics en proposant des référentiels réglementaires, en expertisant les dossiers de sûreté et de sécurité des installations nucléaires ou des colis de transport de matières radioactives ou nucléaires, en accompagnant les inspecteurs, en se préparant à la gestion d'une éventuelle crise, etc. Il réalise également, dans un cadre contractuel, des expertises, études ou recherches pour des organismes publics ou privés français ou étrangers.

L'évaluation du risque tant nucléaire que radiologique nécessite le recours à de nombreuses compétences. Aussi, l'IRSN rassemble plus de 1800 spécialistes, ingénieurs, chercheurs, médecins, agronomes, vétérinaires et techniciens compétents dans les domaines de la sûreté nucléaire et de la radioprotection ainsi que dans celui du contrôle des matières nucléaires et sensibles.

L'IRSN contribue à l'information du public sur les risques nucléaires et radiologiques, notamment grâce à son site Internet, ses publications, ses expositions itinérantes pour le grand public et sa participation à des salons professionnels.

Le site internet de l'IRSN est www.irsn.fr

1 OBJET GENERAL DU CAHIER DES CHARGES

L'IRSN possède et exploite des composants numériques matériels ou logiciels.

Le présent cahier des charges décrit pour une liste de composants identifiés dans l'annexe financière les prestations attendues :

- de maintenance des matériels ;
- de maintenance des logiciels.

2 CONTEXTE TECHNIQUE

L'accord-cadre comprend notamment la maintenance des serveurs, stations, baies de disques, imprimantes et robots de sauvegarde.

Il est à noter que cet inventaire est variable. Il est consolidé trimestriellement. Par conséquent, dans le cadre de cette consolidation trimestrielle, le parc pourra se voir impacter à la hausse ou à la baisse.

2.1 POINTS D'ATTENTIONS PARTICULIERS

2.1.1 CENTRE TECHNIQUE DE CRISE (CTC)

En situation d'urgence radiologique, l'IRSN a pour mission d'apporter un conseil technique auprès des pouvoirs publics. Pour répondre à cette mission, l'IRSN a constitué un Centre Technique de Crise sur le site de Fontenay-aux-Roses mobilisable 24h/24, 7j/7.

Il est également prévu, en cas d'indisponibilité prolongée du CTC, de constituer un centre technique de crise de repli (CTC-R), dans un autre bâtiment. Des exercices de crise sont réalisés régulièrement afin d'entraîner les équipes techniques de crise de l'IRSN et de tester le bon fonctionnement du CTC.

Pour assurer ses missions en situation de crise (ou exercice), le CTC utilise des moyens informatiques qui sont inclus dans l'inventaire figurant au sein du BPU. Une réactivité augmentée pourrait être sollicitée par l'IRSN dans ce cadre.

2.1.2 CONTRAT D'INFOGERANCE

L'IRSN dispose d'un contrat d'infogérance dont une mission est de prendre en charge les situations d'incident sur l'ensemble des composants du SI de l'IRSN, leur intervention se limitant à la sollicitation du titulaire du présent contrat pour enclencher une maintenance.

3 PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations comprennent :

- La maintenance des matériels ;
- La maintenance des logiciels comprenant les BIOS, pilotes, microcodes en mode correctif et évolutif.

3.1 MAINTENANCE DES MATERIELS

La prestation consiste à :

- Fournir un contact pour prendre en charge la demande (centre d'appel) ;
- Qualifier la demande, y répondre, immédiatement dans certain cas éventuellement ;
- Proposer une solution, une intervention, un dépannage voire un support. La prestation comprend la fourniture des pièces et la main d'œuvre (déplacement compris) ;
- Fournir un bilan périodique trimestriel de la prestation de maintenance.

Tous les dépannages de matériel seront effectués à travers des interventions sur les sites de l'IRSN. Le Titulaire procèdera au rétablissement des services assurés par l'équipement défaillant. Selon la nature de la panne, l'intervention comprendra :

- La livraison de l'équipement, du module, de la pièce d'usure ou de l'accessoire de remplacement sur site ;
- La déconnexion et débranchement électrique et/ou réseau cuivre/optique, le retrait, le démontage de l'équipement hors-service, l'installation physique de l'équipement de remplacement, dans des conditions identiques à celle de l'équipement remplacé ;
- La reconnexion des câbles nécessaires aux services rendus par l'équipement et à l'exploitation (câbles électrique, réseaux cuivre et optique, série, ...) ;
- La configuration de l'équipement à l'identique de l'équipement remplacé ;
- La mise ou la remise en service et la validation du bon fonctionnement de l'équipement ;
- L'enlèvement de l'équipement défaillant sur site, sauf si l'équipement fait partie de ceux dont le marché interdit la récupération par le Titulaire.

Le Titulaire récupérera la configuration de l'équipement défaillant, selon les possibilités et par ordre de priorité :

- Soit directement sur l'équipement défaillant, lorsque cela est possible ;
- Soit par la fourniture d'une sauvegarde du fichier de configuration que posséderait l'IRSN ;
- Soit en reconfigurant au mieux possible l'équipement pour restituer le service attendu, selon les indications données par l'IRSN.

3.2 MAINTENANCE DES LOGICIELS

La maintenance des logiciels consiste à :

- Fournir un contact pour prendre en charge la demande (centre d'appel) ;
- Fournir les dernières versions disponibles des logiciels (BIOS, firmwares, microcodes, pilotes, utilitaires ou autres) ;
- Apporter un support technique ;
- Fournir ou tenir à disposition des versions antérieures des logiciels sur une durée que le titulaire précisera.

4 CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION

4.1 VARIATION DU PERIMETRE TECHNIQUE

Dans le cadre de l'inventaire trimestriel, l'IRSN communiquera au titulaire, par le biais d'un bon de commande trimestriel, l'augmentation ou la diminution du périmètre du contrat (soit en retirant des machines, soit en incluant des nouvelles machines dans le périmètre technique du contrat).

Le matériel ajouté peut être de n'importe quel type : serveur, station, imprimante, etc.

Le titulaire devra proposer dans son mémoire technique une méthode pour organiser ces actions de retrait ou d'ajout de matériel, en indiquant les délais de prise en compte dans le contrat, l'impact sur la redevance, et le formalisme choisi.

La possibilité de modification du périmètre en maintenance, avec ajout ou suppression de matériel ou de logiciel, ou avec déplacement de site de matériel ou de logiciel, sera clairement décrite avec ses incidences.

L'IRSN augmentera ou diminuera le niveau d'intervention sur une machine selon le besoin, par le biais du bon de commande trimestriel, ou en cours d'exécution de celui-ci si nécessaire.

- Les machines dont la maintenance figure dans le contrat devront être classifiées selon la nomenclature de l'IRSN.
- Réalisation d'un état des évolutions (ajout, retrait) : fourniture trimestrielle d'un fichier Excel indicé à chaque livraison, image du contrat (classification, modèle, prix, date de début de maintenance payante, date de fin de support). L'IRSN devra disposer de deux champs au moins, l'un pour identifier le matériel, l'autre pour inscrire l'entité interne de l'IRSN gestionnaire de la machine.
- Certaines machines seront intégrées dans le contrat alors qu'elles bénéficient déjà d'une garantie : cela sera réalisé sans impact financier. Ces machines devront cependant figurer dans les états produits par le Titulaire, avec la date de fin de garantie.
- Les disques durs et autres supports de mémoire permanente des machines pouvant contenir des données de l'IRSN, quelle que soit leur nature, ne peuvent être récupérés par le Titulaire : aucun échange de matériel sur ces éléments ne peut être envisagé.

4.2 RETENTION DES MATERIELS

Les disques durs et autres supports de mémoire permanente des machines pouvant contenir des données de l'IRSN, quelle que soit leur nature, ne peuvent être récupérés par le Titulaire : aucun échange de matériel sur ces éléments ne peut être envisagé.

4.3 OBLIGATION D'INTEGRATION DE MATIERES RECYCLEES ET DE REEMPLOI

Conformément à la réglementation en vigueur à compter du 1er juillet 2024, le titulaire s'engage à :

- Utiliser des produits de réemploi lorsque cela est applicable.
- Assurer une gestion des déchets électroniques.

Le titulaire devra fournir les attestations de conformité liées à ces obligations tous les trimestres.

4.4 LIEUX D'EXECUTION

La prestation doit être assurée pour tous les sites de l'IRSN en France métropolitaine dont la liste est en annexe 1 du présent Cahier des charges.

4.5 PILOTAGE ET GOUVERNANCE

4.5.1 RESPONSABLE TECHNIQUE

Le Titulaire désignera un responsable unique de compte qui sera l'interlocuteur principal et le contact technique privilégié de l'IRSN. Ce contact collabore avec l'IRSN pour établir et mettre à jour le planning des interventions, organise et planifie les réunions de suivi de l'activité support.

Du côté de l'IRSN la responsabilité technique sera assurée par le Service Infrastructures et Support (SIS) de la D3NSI qui veillera à apporter les informations et l'assistance nécessaires au Titulaire pour les interventions.

4.5.2 COMITOLOGIE

Pour assurer le suivi du contrat, une réunion de suivi aura lieu tous les trimestres dans les locaux de l'IRSN à Fontenay Aux Roses ou en distanciel, incluant :

- Obligation de réponse aux questions de l'IRSN d'une réunion à l'autre ;
- Rédaction du compte rendu à la charge du titulaire, reprenant toutes les points indiqués ci-dessus. Ce compte rendu est transmis sous cinq jours ouvrés et est soumis à la validation de l'IRSN ;
- Reporting trimestriel permettant d'évaluer le volume d'activité de la prestation, le suivi des prises d'appels téléphoniques et sur le web. Ce reporting sera mis à disposition sur support papier et email lors des réunions, également accessible à tout moment pour l'IRSN sur le portail web sécurité du Titulaire ;

- Le suivi contractuel sera l'occasion d'identifier le niveau de satisfaction de l'IRSN, de suivre la prestation par la présentation d'indicateurs pertinents que le titulaire proposera sur le suivi du parc matériels et les interventions.

Lors de ces rencontres, le Titulaire apportera conseil et assistance dans les orientations, des changements (mises à jour logiciel et firmware) et des opérations prévues dans l'environnement de l'IRSN avec une analyse d'impact liés à ces changements.

4.6 ACCES AUX SITES DE L'IRSN

Pour pouvoir intervenir sur les sites de l'IRSN, un protocole est à respecter, à minima disposer d'une pièce d'identité nationale en cours de validité.

Le Titulaire devra se conformer aux règlements applicables sur les sites de l'IRSN (transmis à la notification).

4.7 LIVRABLES, DOCUMENTATIONS

Au titre du présent marché, le Titulaire remettra à l'IRSN, l'ensemble des documents demandés au Cahier des charges en langue française et notamment :

- Trimestriellement, remise d'un rapport de l'activité de maintenance réalisée pour l'IRSN permettant d'évaluer le niveau d'activité, les interventions sur site, les tickets soumis et les performances du Titulaire (respect des délais indiqués à l'article 5.1 du Cahier des charges).
- Annuellement, le Titulaire devra informer l'IRSN de la fin de support effective et/ou programmée par les fabricants des équipements maintenus. Le document remis précisera pour chaque modèle d'équipement et accessoires les fins de support logiciel et matériel du fabricant et pour lesquels le Titulaire ne sera pas en mesure d'assurer la maintenance ou le remplacement.
- Fichier de suivi trimestriel de l'inventaire de la maintenance du périmètre technique entretenu.

L'IRSN se réserve un délai de 15 jours ouvrés pour la validation des différents livrables et de leurs versions intermédiaires.

Le Titulaire fournira à l'IRSN, sur sa demande, au cours de l'exécution des prestations, de brefs comptes rendus écrits sur leur avancement et leurs conclusions provisoires.

L'IRSN fera part au Titulaire de son accord ou de ses remarques éventuelles sur le contenu et la présentation de ces documents. Dans cette seconde hypothèse, le Titulaire prendra en compte, sans frais supplémentaires pour l'IRSN, les demandes de compléments et/ou de rectification formulées par l'IRSN, ceci dans un délai qui aura été préalablement fixé par les parties par écrit.

Aucune validation implicite n'est autorisée. En cas de retard de l'IRSN, le titulaire indiquera l'impact de ce retard sur le déroulement du projet.

Ces documents ou livrables, ainsi que tous les écrits et toutes les analyses effectuées par le Titulaire dans le cadre de la réalisation des prestations seront, automatiquement et au fur et à mesure de leur réalisation, la propriété exclusive de l'IRSN, et le droit d'usage des techniques et procédés objet de ces rapports sera réglé comme celui des inventions et brevets (conformément aux dispositions prévues dans l'annexe C du Cahier des Dispositions Générales).

5 NIVEAU DE SERVICE ATTENDU

L'IRSN souligne que le service de réparation sur site doit respecter le temps d'intervention et le temps de rétablissement de service associés au niveau de criticité de l'équipement concerné.

En concertation avec l'IRSN, le titulaire pourra proposer l'envoi à l'IRSN des pièces détachées nécessaires. L'IRSN effectuera le remplacement et tiendra les pièces défectueuses à la disposition du titulaire pendant un mois, sauf si ces pièces font partie de celles dont le marché interdit la reprise par le Titulaire. Si les pièces ne sont pas reprises par le Titulaire dans ce délai, l'IRSN en disposera à sa convenance.

L'équipement remplacé devra être échangé par un équipement de marque, modèle et version logicielle identique. L'échange par un équipement de marque et/ou modèle et/ou version logicielle différent peut exceptionnellement être réalisé avec l'accord préalable de l'IRSN.

L'IRSN souligne que le service de livraison et échange d'équipements doit respecter la garantie de temps d'intervention associée au niveau de criticité de l'équipement impacté.

5.1 NIVEAUX DE SERVICE

5.1.1 DELAI DE PRISE EN CHARGE ET D'INTERVENTION

L'IRSN indiquera dans son bon de commande l'un des deux cas souhaités :

- Cas1 : intervention sur site H+4, 24h/24, 7 jours sur 7
- Cas 2 : intervention sur site H+8, 8h00-18h, 5 jours sur 7

Où J= jour et H=heure de prise d'appel

5.1.2 DELAI DE REMISE EN ETAT

- Cas 1 ci-dessus : intervention sur site H+8, 24h/24, 7 jours sur 7 ;
- Cas 2 ci-dessus : intervention sur site J+1, 8h00-18h 5 jours sur 7.

H représente toujours l'heure de la prise d'appel et J le jour.

5.1.3 ACCESSIBILITE DU CENTRE D'APPEL ET DU SUPPORT

Le service de support et de maintenance devra être accessible à travers un guichet unique accessible par téléphone, par un site extranet et par messagerie électronique 24h/24, 7j/7, jours fériés inclus. Chaque demande de l'IRSN, quel que soit le canal utilisé, fera l'objet d'un accusé de réception.

6 CLAUSE RELATIVE AU DEVELOPPEMENT DURABLE.

6.1 DEPLACEMENT

Dans le respect de la réglementation sur l'environnement, les interventions devront être faite à distance lorsque cela est possible. Les interventions physiques devront être justifiées par des impératifs techniques.

6.2 LA GESTION DES DECHETS ELECTRONIQUES (DEEE)

Le titulaire s'engage à recycler ou réutiliser les composants remplacés dans le cadre du marché. Les éléments non réutilisables devront être traités conformément aux réglementations en vigueur sur les DEEE. »

ANNEXES :

- Annexe 1 : Implantations IRSN
- Annexe 2 : Liste détaillée des matériels visés par le marché (cf BPU)

ANNEXE 1 - IMPLANTATIONS IRSN

SIEGE IRSN

FONTENAY-AUX-ROSES

31, Avenue de la Division Leclerc
BP 17
92262 FONTENAY-AUX-ROSES Cedex
Tel : 01.58.35.88.88

IRSN VESINET

31, rue de l'Ecluse
BP 40035
78116 LE VESINET
Tel : 01.30.15.52.00

IRSN OCTEVILLE

Rue Max Pol Fouchet
BP 10
50130 Cherbourg-Octeville
Tel : 02.33.01.41.00

IRSN AVIGNON

550, rue de la Tramontane
BP 70295 Les Angles
30402 VILLENEUVE AVIGNON Cedex

Tel : 04.90.26.11.00

IRSN CADARACHE

Site du CEA Cadarache
Chemin départemental 952
BP 3
13115 SAINT-PAUL-LEZ-DURANCE Cedex
Tel : 04.42.25.70.00

IRSN ORSAY

Bois des Rames - Bâtiment 501
91400 ORSAY
Tel : 01.69.85.58.40

IRSN SACLAY

Site du CEA Saclay
BP 68
91192 GIF-SUR-YVETTE Cedex
Tel : 01.69.08.60.00