

MAINTENANCE DES SERVEURS SOUS ARCHITECTURE X86

**Accord cadre mono-attributaire
à marchés subséquents**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Table des matières

1. Présentation générale de l'INPI	3
1.1 Missions	3
1.2 Directions de l'INPI	3
2. Objet de l'accord cadre	3
3. Objectifs du marché	3
4. Contexte et périmètre du marché	4
5. Maintenance des serveurs x86.....	4
5.1 Liste indicative des équipements concernés	4
5.2 Besoin	4
5.2.1 Maintenance corrective	4
5.2.2 Délais d'intervention (SLA).....	4
5.2.3 Assistance technique	4
5.3 Documentation et rapport	5

1. Présentation générale de l'INPI

1.1 Missions

L'INPI, Institut National de la Propriété Industrielle, est un établissement public autonome créé par la loi n° 51-444 du 19 avril 1951 et sous la tutelle du ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique.

L'institut a pour mission de développer et d'organiser la propriété industrielle afin de protéger l'innovation et de procéder à l'enregistrement des entreprises :

- Il participe à l'élaboration du droit de la propriété industrielle ;
- Il reçoit, examine et délivre les titres de propriété industrielle (brevets, marques et dessins et modèles) ;
- Il diffuse les informations sur les titres de propriété industrielle et les entreprises ;
- Il gère le guichet unique des formalités d'entreprises et le registre national des entreprises.

L'INPI adapte en permanence ses outils de gestion et ses procédures, afin de fournir le meilleur service aux utilisateurs.

1.2 Directions de l'INPI

Cinq directions concourent à l'accomplissement des missions de l'INPI :

- Direction de la Propriété Industrielle et des Entreprises, désignée DPIE ;
- Direction de l'Action Economique, désignée DAE ;
- Direction des opérations, désignée DO ;
- Direction Juridique et Financière, désignée DJF ;
- Direction des Ressources Humaines et Développement Social, désignée DRHDS ;
- L'Agence comptable, désignée AC.

L'INPI compte environ 830 collaborateurs qui se répartissent entre le siège à Courbevoie, les principaux établissements de Compiègne et Lille, et 12 implantations régionales.

2. Objet de l'accord cadre

L'INPI héberge ses propres centres de données, ils sont équipés de plusieurs serveurs x86.

Ces équipements sont situés sur les sites de Courbevoie rue des Minimes, Courbevoie SFR et dans les délégations de l'INPI en Province.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières a pour objet la mise en place d'un service de maintenance corrective pour les serveurs x86 appartenant à l'INPI.

3. Objectifs du marché

Les objectifs principaux de cet accord sont les suivants :

- Garantir la disponibilité opérationnelle des serveurs critiques.
- Réduire au minimum les interruptions de service grâce à un entretien régulier et une prise en charge rapide des incidents.
- Assurer la conformité des serveurs aux normes constructeurs et aux exigences sécuritaires.

4. Contexte et périmètre du marché

Les serveurs concernés sont déployés pour le fonctionnement des systèmes critiques de l'INPI.

Ces serveurs sont hébergés sur des sites de l'INPI.

Les sites principaux sont le DC INPI Courbevoie et le DC SFR Courbevoie

D'autres serveurs sont déployés sur des sites secondaires INPI : LYON, GRENOBLE, LILLE, MARSEILLE, RENNES, COMPIEGNE, STRASBOURG, TOULOUSE et BORDEAUX

La liste et adresses des implantations est fournie en Annexe.

5. Maintenance des serveurs x86

5.1 Liste indicative des équipements concernés

Pour chaque marché subséquent, la liste des équipements sera transmise avec le BPU.

5.2 Besoin

5.2.1 Maintenance corrective

Cette prestation inclut :

- La prise en charge des pannes signalées dans les délais contractuels.
- Une intervention sur site ou à distance selon le diagnostic initial.
- Le remplacement des pièces défectueuses par des composants certifiés constructeur.

5.2.2 Délais d'intervention (SLA)

- Criticité haute (incident critique) : GTI **4 heures**, GTR de **4 heures** sur site après la déclaration, sur la plage 24h24 et 7 jours / 7
- Criticité moyenne (incident impactant partiellement le service) : GTI **4 heures**, GTR de **8 heures** sur site après la déclaration, sur la plage de 08h00 à 18h00 et 5 jours / 7
- Criticité faible : GTI 8h, GTR de **24 heures** sur site après la déclaration, sur la plage de 08h00 à 18h00 et 5 jours / 7

5.2.3 Assistance technique

- **Assistance téléphonique** ou via un portail en ligne.

Pour l'assistance téléphonique, elle doit être en français avec les exigences suivantes :

- Accès téléphonique direct en français aux techniciens du titulaire. L'INPI pourra y demander la résolution des problèmes et des bogues rencontrés, des clarifications quant à la documentation et des indications et conseils techniques.
- Priorité de résolution en fonction des niveaux de gravité,
- Assistance aux installations,
- Mise à disposition des documentations techniques,
- Priorité de résolution en fonction des niveaux de gravité,
- Assistance aux installations,
- Mise à disposition des documentations techniques,

- Informations sur les dernières versions disponibles et les versions arrivant en fin de période de support standard.
- **Aide au diagnostic** : accompagnement dans l'analyse des incidents complexes.
- **Service de conseil** : recommandations sur les évolutions matérielles ou logicielles.

5.3 Documentation et rapport

Le titulaire doit fournir une documentation complète après chaque intervention, incluant :

- Détails de l'incident
- Actions correctives réalisées.
- Pièces remplacées

Le titulaire doit effectuer un rapport trimestriel synthétique listant les interventions et incidents résolus ainsi que des propositions de mesures d'amélioration basées sur les interventions réalisées