

MINISTÈRE CHARGÉ DU BUDGET ET DES COMPTES PUBLICS
DIRECTION GÉNÉRALE DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS
Sous-direction des Finances et des Achats
Bureau des achats (FIN 2)
11, Rue des Deux Communes
93 558 MONTREUIL CEDEX

**INTÉGRATION LOGICIELLE ET
ADMINISTRATION DE L'ENVIRONNEMENT
NUMÉRIQUE DE TRAVAIL ET DES
INFRASTRUCTURES, ASSISTANCE
INFORMATIQUE DES AGENTS, ACQUISITION
DE PETITS MATÉRIELS**

AOO n°2024-40

**Cahier des Clauses Techniques Particulières
(CCTP)**

APPEL D'OFFRES OUVERT

En application des articles L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique dans sa version annexée à l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du Code de la commande publique et au décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du Code de la commande publique, en vigueur au jour de la publication de l'avis d'appel public à la concurrence.

GLOSSAIRE.....	5
ARTICLE 1 – PRESENTATION ET OBJET DU MARCHE	7
1.1 PRESENTATION DE LA DOUANE	7
1.2 PRESENTATION DES MISSIONS DE LA DOUANE	7
1.3 CONTEXTE DE L’ACCORD-CADRE.....	8
1.4 OBJET DE L’ACCORD-CADRE	9
1.5 LIEU D’EXECUTION DE L’ACCORD-CADRE	9
Article 2 – Acteurs du marché et organisation du projet	9
2.1 PRESENTATION GENERALE DE L’ORGANISATION DES SERVICES DE LA DGDDI PARTIES PRENANTES DU PRESENT MARCHE.....	9
2.2 LES INTERVENANTS DE LA DGDDI DANS LE CADRE DU PROJET.....	10
2.3 MOYENS D’ECHANGE.....	11
2.4 DEVIS.....	11
Article 3 - Exigences relatives au marché	12
Article 4 - Comitologie.....	12
4.1 REUNION DE LANCEMENT.....	12
4.2 COMITE CONTRACTUEL.....	12
4.2.1 Dispositions générales	12
4.2.2 Précisions relatives aux comités contractuels.....	13
4.3 COMITE DE SUIVI OPERATIONNEL (COSUI).....	13
4.4 COMITE DE PILOTAGE (COPIL)	13
4.5 COMITE CONTRACTUEL DE FIN DE MARCHE.....	14
Article 5 – Architecture technique.....	14
5.1 PALIER TECHNIQUE DU POSTE DE TRAVAIL	14
5.2 PROCESSUS D’ACQUISITION DES MATERIELS EN DOUANE.....	15
Article 6 – Description des prestations	15
6.1 - UO 1 MOS – PRESTATION DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES	15
6.1.1 Objet de la prestation/description.....	15
6.1.2 Exigences/caractéristiques.....	16
6.1.3 Livrables.....	16
6.1.4 Délais d’exécution de la prestation	16
6.2 - UO 2 STA – PRESTATION DE SUPPORT TRANSVERSE ANNUEL / UO 3 STM – SUPPORT TRANSVERSE MENSUEL	16
2.7	16
6.2.1 Objet de la prestation/description.....	16
6.2.2 Livrables.....	17
6.2.3 Délais maximums de traitement des incidents sur le poste de travail	17
6.3 - UO 4 – CMA - PRESTATION DE CADRAGE POUR LA REALISATION D’UN MASTER ET CREATION D’UN MASTER	18
6.3.1 Objet de la prestation/description.....	18
6.3.2 Exigences/caractéristiques	19

6.3.3 Livrables.....	19
6.3.4 Délais d'exécution de la prestation.....	20
6.4 - UO 5 MJM - PRESTATION DE MISE A JOUR D'UN MASTER.....	20
6.4.1 Objet de la prestation/description.....	20
6.4.2 Exigences/caractéristiques	20
6.4.3 Livrables	20
6.4.4 Délais d'exécution de la prestation.....	20
6.5 - UO 6 PSM - PRESTATION DE PACKAGE POUR MASTER.....	21
6.5.1 Objet de la prestation/Description.....	21
6.5.2 Exigences/caractéristiques	21
6.5.3 Livrables.....	21
6.5.4 Délais d'exécution de la prestation.....	21
6.6 - UO 7 MJP - PRESTATION DE MISE A JOUR D'UN PACKAGE POUR MASTER	21
6.6.1 Objet de la prestation/description.....	21
6.6.2 Exigences/caractéristiques	22
6.6.3 Livrables.....	22
6.6.4 Délais de réalisation de la prestation.....	22
6.7 – UO 8 FSP - PRESTATION DE FOURNITURE DE SUPPORT PRE-INSTALLE	22
6.7.1 Objet de la prestation/description	22
6.7.2 Exigences/caractéristiques.....	22
6.7.3 Livrables.....	23
6.7.4 Délais de réalisation de la prestation	23
6.8 - UO 9 PIN - PRESTATION D'INGENIERIE	23
6.8.1 Objet de la prestation/description.....	23
6.8.2 Exigences/caractéristiques	23
6.8.3 Livrables.....	24
6.8.4 Délais de réalisation de la prestation.....	24
6.9 - UO 10 PEX - PRESTATION D'EXPERTISE TECHNIQUE	24
6.9.1 Objet de la prestation/description.....	24
6.9.2 Livrables.....	24
6.9.3 Délais de réalisation de la prestation.....	24
6.10 - UO 11 PST – PRESTATION DE PACKAGE POUR LA TELEDISTRIBUTION	24
6.10.1 Objet de la prestation/description	24
6.10.2 Exigences/caractéristiques.....	25
6.10.3 Livrables.....	25
6.10.4 Délais de réalisation de la prestation	26
6.11 - UO 12 PMT – PRESTATION DE MIGRATION DE L'OUTIL DE TELEDISTRIBUTION	26
6.11.1 Objet de la prestation/description.....	26
6.11.2 Exigences et caractéristiques.....	26
6.11.3 Livrables	27
6.11.4 Délais de réalisation de la prestation.....	27

6.12 – UO 13 PAS – PRESTATION D’INITIALISATION ET D’ADMINISTRATION DES SERVEURS DE PARTAGES DE FICHIERS	27
6.12.1 Objet de la prestation/description	27
6.12.2 Exigences/caractéristiques.....	28
6.12.3 Livrables.....	29
6.12.4 Délais d’exécution des prestations (UO 13.1 PAS, 13.2 PAS ET 13.3 PAS)	29
6.12.5 Délais maximums de traitement des incidents sur le serveur NAS (UO 13.4 PAS, 13.5 PAS et 13.6 PAS).....	29
6.13 - UO 14 AIP – PRESTATION D’ASSISTANCE INFORMATIQUE DE « PROXIMITE ».....	30
6.13.1 Objet de la prestation/description	30
6.13.2 Livrables.....	30
6.13.3 Délais de réalisation de la prestation	31
6.14 - UO 15 FMI – REVERSIBILITE DE FIN DE MARCHE.....	31
6.14.1 Objet de la prestation/description	31
6.14.2 Exigences/caractéristiques.....	31
6.14.3 Livrables.....	32
6.14.4 Délais de réalisation de la prestation	32
6.15 – PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES FACULTATIVES.....	32
Article 7 – Plan d’assurance qualité et sécurité	32
7.1 Plan d’assurance qualité (PAQ).....	32
7.2 Plan d’assurance sécurité (PAS)	33

GLOSSAIRE

- DAE: Direction des Achats de l'Etat ;
- DGDDI : Direction Générale des Douanes et Droits Indirects ;
- Etat de l'art: Pratiques et/ou outils à jour des évolutions ou méthodes actuelles (au moment de la prestation considérée) état des connaissances techniques des outils utilisés à la DGDDI dans le domaine poste de travail au moment de l'exécution des prestations ;
- Recette : opération de vérification du bon fonctionnement du master ou des ensembles par l'équipe SI2 / description à compléter ;
- Homologation : opération de vérification du bon fonctionnement du master ou des ensembles par un groupe de postes sous la responsabilité de TSI en direction interrégionale ;
- Jour ouvré : Sauf précision contraire, les jours ouvrés couvrent la période du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00. A titre indicatif, les locaux de la DGDDI à Montreuil (93) sont accessibles de 8h00 à 19h00, sans interruption ;
- Fournisseur : Candidat retenu sur un marché d'approvisionnement en équipements matériel (station fixe, station portable, ultraportable, tablette PC), non objet de ce marché ;
- Titulaire: Candidat retenu pour le présent marché ;
- Master : Le master comprend l'ensemble des couches logicielles et leur configuration correspondant au palier technique de la Douane, applicable de façon automatisé sur les postes de la Douane ;
- MSI (Microsoft System Installer): fichiers de package d'installation de Windows, qui extraient ou installent les fichiers exécutables de certains logiciels ou applications ;
- MST (Microsoft System Transform): fichier de paramètres utilisé par Windows Installer et qui contient des choix de configuration de programme pour permettre des installations personnalisées d'un package MSI d'origine ;
- NAS (Network Attached Storage): Serveur de stockage en réseau ;
- OS (Operating System): Système d'exploitation du poste de travail ;
- Palier technique: Le palier technique de la Douane relatif au poste de travail porte sur les éléments suivants :
 - la liste des composants logiciels, leurs versions, et leurs paramétrages fonctionnels ;
 - la liste des matériels et modèles acquis par la Douane au cours des cinq (5) dernières années.
- Patch (ou package) global : Evolution d'un ensemble de composants logiciels pour permettre le passage d'une version de palier technique à une autre ;
- Patch (ou package) unitaire : Evolution d'un composant logiciel ;

- Poste de travail: Ensemble des matériels dotés d'un système d'exploitation et déployés en Douane pour des usages de bureautique ou métiers : principalement des Personnal Computers (PC) fixes, des PC portables, des PC ultraportables ;
- TSI: Techniciens du Système d'Information qui assurent localement le soutien technique auprès des utilisateurs, et qui ont la responsabilité du déploiement et du respect du palier technique sur les postes de travail ;
- UO: Unité d'œuvre.

ARTICLE 1 – PRESENTATION ET OBJET DU MARCHE

1.1 PRESENTATION DE LA DOUANE

Riche d'une histoire de plus de deux siècles, en prise avec les enjeux contemporains (accélération des échanges commerciaux, nouvelles technologies, nouvelles menaces), la Direction Générale des Douanes et Droits Indirects (DGDDI), rattachée au Ministère chargé du budget et des comptes publics, est l'administration de la frontière et de la marchandise.

La douane est chargée de tenir les frontières, qu'elles soient terrestres, maritimes, physiques ou numériques, afin d'assurer la protection du territoire, des citoyens et des intérêts économiques et financiers nationaux et communautaires.

Outre son rôle traditionnel de régulation des flux de marchandises, plus de 16 500 agents de la douane effectuent des missions variées de :

- Missions de lutte contre la fraude et les grands trafics internationaux,
- Missions économiques (contrôle de conformité des marchandises, perception de droits de douane et des taxes associées, facilitation des échanges pour les entreprises),
- Missions fiscales.

1.2 PRESENTATION DES MISSIONS DE LA DOUANE

Riche d'une histoire de plus de deux siècles, rattachée au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, en prise avec les enjeux contemporains (accélération des échanges commerciaux, nouvelles technologies, nouvelles menaces), la direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI) est l'administration de la frontière et de l'administration de la marchandise.

La fonction de douane est fondamentalement régaliennne. Tous les États du monde connaissent ce même besoin de douane : dès lors que des marchandises franchissent les frontières et circulent, alors il y a un besoin pour l'État de les connaître, de les taxer, de les contrôler, de les intercepter, et de les prendre en statistique.

L'identité de la Douane est ainsi construite autour de deux piliers, qui parfois se rejoignent, mais constituent chacun une identité forte : la frontière et la marchandise.

La Douane est chargée de tenir les frontières, qu'elles soient terrestres, maritimes, physiques ou numériques, afin d'assurer la protection du territoire, des citoyens et des intérêts économiques et financiers nationaux ou communautaires :

- Traitement des flux de marchandises au passage en frontière
- La douane assure le traitement des flux de marchandises au passage en frontière avec des moyens en constante évolution pour s'adapter aux enjeux nouveaux, tels que le déploiement d'un dispositif innovant de dédouanement dit « frontière intelligente » dans le cadre du Brexit ou le projet de guichet unique numérique dans les ports ;
- Première administration civile à la mer
- Première administration civile à la mer, la douane concourt à l'action de l'État en mer. Une direction nationale garde-côtes des douanes a été créée en 2019 afin de renforcer son rôle dans la surveillance de la frontière maritime ;
- Frontière numérique
- La douane investit la frontière numérique. Tenir la frontière numérique, c'est faire en sorte que les produits achetés en ligne et acheminés depuis l'étranger n'échappent pas à l'impôt et au respect des normes françaises et européennes, et soient donc traités comme le commerce de détail en ville. C'est aussi empêcher que ces envois servent à introduire des marchandises illicites ou dangereuses, comme les stupéfiants, les contrefaçons ou les faux médicaments ;

- Présence à l'international
- La douane est présente à l'international grâce à son réseau d'attachés douaniers et dans les dispositifs européens de protection des frontières extérieures de l'Union européenne (dispositif Frontex) ;
- Garde-frontières
- La douane est garde-frontières et à ce titre, elle participe pleinement à la mission de contrôle migratoire aux points de passage frontaliers.

La douane contrôle les marchandises pour protéger la population, l'environnement et l'économie :

- Lutte contre les trafics, la criminalité organisée et le financement du terrorisme
- La douane lutte contre les trafics, la criminalité organisée et le financement du terrorisme grâce au recours à de nouvelles technologies basées sur l'intelligence artificielle et l'exploitation en masse de données ;
- Contrôle de la conformité des marchandises
- La douane est chargée du contrôle de la conformité des marchandises aux normes exigées sur le territoire de l'Union européenne ;
- Accompagnement des entreprises
- La douane est présente aux côtés des entreprises en les accompagnant dans leurs opérations douanières pour sécuriser leurs circuits logistiques ;
- Régulation des secteurs spécifiques
- La douane assure la régulation des secteurs spécifiques des contributions indirectes et de la viticulture en sécurisant la production et la circulation de leurs produits.

1.3 CONTEXTE DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre s'inscrit dans la volonté, pour les services de la douane, d'acquérir un ensemble de prestations permettant l'intégration logicielle, l'administration des postes de travail et des infrastructures, l'assistance informatique des agents, l'acquisition de petits matériels informatiques.

La gestion actuelle de l'environnement des postes de travail est assurée par les agents du bureau SI2, en charge de l'Architecture Technique et de la Sécurité des infrastructures, et les Techniciens de Systèmes d'Information (TSI) régionaux et interrégionaux de la Douane. L'exécution des prestations peut être réalisée sur toute emprise douanière.

Le bureau SI2, définit le palier technique, comprenant notamment les couches logicielles et les configurations fonctionnelles, en s'appuyant sur un intégrateur extérieur.

Le palier technique est formalisé par un document général qui couvre les aspects logiciels et leurs configurations fonctionnelles. Ce document est soumis à des révisions pluriannuelles.

En outre, le palier technique fait l'objet d'un document détaillé fourni par l'Administration, lequel décrit les paramétrages fonctionnels des couches systèmes et logicielles servant de base de travail à l'intégration réalisée par le Titulaire du marché. Ce dernier a pour mission de traduire les besoins fonctionnels en document de paramétrage technique.

Dans le cadre du présent marché, le document constitutif du palier technique est remis à jour par les équipes techniques du bureau SI2 et fera l'objet d'une annexe aux pièces contractuelles. Ce document indique les standards de maîtrise de la Douane. A titre estimatif, la Douane souhaite réaliser un master majeur par trimestre et une mise à jour d'un master mineur par mois.

1.4 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'objet de ce marché est la fourniture d'un ensemble de prestations permettant l'intégration et l'administration du poste de travail et des infrastructures informatiques associées en Douane sur des matériels dédiés, l'assistance dans la mission d'accompagnement des agents douaniers et notamment du réseau TSI.

Le marché ne comprend ni la fourniture du matériel, à l'exception de clés de master, ni la maintenance des applications douanières.

L'exécution des prestations demandées est soumise à une obligation de résultat. Le Titulaire s'engage à réaliser l'intégralité des prestations commandées par la Douane, telles que décrites dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP), et à atteindre les résultats dans les délais attendus.

1.5 LIEU D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

A titre principal, les prestations, objet du présent accord-cadre, sont exécutées dans les locaux du titulaire.

A titre subsidiaire, celles-ci peuvent être effectuées dans les locaux de la direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI) sise à Montreuil, plus généralement et à titre exceptionnel, dans l'ensemble des services déconcentrés de la DGDDI situés sur le territoire métropolitain (hors Corse), les départements, régions d'outre-mer (DROM) et Collectivités d'outre-mer (COM).

Le bon de commande devra préciser l'indication du lieu de livraison ou d'exécution de la prestation concernée.

Article 2 – Acteurs du marché et organisation du projet

2.1 PRESENTATION GENERALE DE L'ORGANISATION DES SERVICES DE LA DGDDI PARTIES PRENANTES DU PRESENT MARCHE

- **La sous-direction des finances et des achats**

Au sein des services centraux de la DGDDI, et de la sous-direction des finances et des achats, le bureau des achats est responsable directionnel achats, définit la stratégie d'achats et réalise les achats en vue de satisfaire les besoins des services opérationnels de la douane dans les domaines notamment de l'habillement, de l'armement et équipes cynophiles, de l'achat de véhicules, de la détection, de l'aéromaritime et de l'informatique.

Dans le cadre de ce marché, le bureau FIN2 est responsable de l'exécution administrative et du suivi contractuel (révision des prix, déclaration de sous-traitance, avenant etc.).

- **La sous-direction des systèmes d'information et de télécommunications (SDSI)**

Installée à Montreuil (93), au sein des locaux de la direction générale, la sous-direction détermine la trajectoire d'évolution fonctionnelle et technique du système d'information de la direction générale en assurant la fonction d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des autres sous-directions, de la direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières (DNRED), et de l'Office national anti-fraude (ONAF) en participant aux travaux des instances européennes et internationales dans le

domaine de l'informatique douanière et en assurant une veille technologique et de la sécurité des systèmes d'information.

Elle conduit les projets découlant de cette trajectoire d'évolution en s'appuyant sur les compétences de développement présentes au centre informatique douanier (CID) et à la direction nationale des statistiques du commerce extérieur ou en faisant appel, en tant que de besoin, à des compétences externes.

Elle s'assure de l'hébergement, de l'exploitation et du maintien en conditions opérationnelles du système d'information douanier, en s'appuyant sur le centre informatique douanier et la direction nationale des statistiques du commerce extérieur, et fixe les standards de production en termes d'architecture et de processus.

Elle s'assure de la satisfaction des utilisateurs et pilote les services d'assistance aux utilisateurs du centre informatique douanier et de la direction nationale des statistiques du commerce extérieur.

Elle travaille en lien avec la sous-direction du réseau pour assurer la cohérence de l'usage des applications informatiques dans les services et analyser les conséquences de la dématérialisation dans l'organisation.

Elle garantit la prise en compte de la sécurité des systèmes d'information de la direction générale.

Elle est l'interlocutrice de la mission « stratégie, prospective, innovation et digital » pour le volet informatique de la transformation digitale.

Le centre informatique douanier est rattaché au sous-directeur, de même que la direction nationale des statistiques du commerce extérieur pour ce qui concerne ses activités informatiques.

La sous-direction comprend :

- Le bureau « études et projets du système d'information » (SI1) ;
- Le bureau « infrastructures » (SI2) ;
- Le bureau « satisfaction des utilisateurs » (SI3).

Plus particulièrement, le bureau SI2 est organisé en quatre pôles :

- Le pôle « production », qui pilote la politique de production informatique des centres de production en assurant la convergence des choix technologiques ;
- Le pôle « réseaux », qui pilote le réseau WAN et assure l'ingénierie des réseaux LAN, de l'interconnexion des ressources interministérielles via le SSO, et des réseaux de téléphonie (IP, visioconférence, mobiles) ;
- Le pôle « environnement numérique de travail », qui pilote l'intégration et le maintien en condition opérationnelle du système d'information sur les PC et téléphones mobiles, de la messagerie et de l'ensemble des outils collaboratifs ;
- Le pôle « sécurité », qui pilote les projets de sécurité ;
- Une mission 'coordinateur du réseau TSI' pour accompagner le réseau des 150 TSI sur les projets SI déployés sur le périmètre douane qui couvre la métropole et l'outre-mer.

Dans le cadre de ce marché, la SDSI est responsable de l'exécution contractuelle (transmission des bons de commande, attestation de service fait, animation des comités contractuels etc.).

2.2 LES INTERVENANTS DE LA DGDDI DANS LE CADRE DU PROJET

Les principaux correspondants vis-à-vis du Titulaire sont les suivants :

- Le bureau « infrastructures » (SI2), rattaché à la sous-direction des systèmes d'information et de télécommunications, est le représentant de l'Administration pour l'ensemble des sujets contractuels (gestion administrative, commandes) et le pilotage des prestations ;

- Le bureau des achats (FIN2), implanté au sein de la direction générale à Montreuil (93), pilote la stratégie d'achats et la politique d'approvisionnement de la douane.

2.3 MOYENS D'ÉCHANGE

Pour les besoins de l'exécution du présent marché, le Titulaire mettra à disposition de l'Administration :

- Une boîte aux lettres fonctionnelle (BALF) ;
- Un espace dédié à toute la documentation.

Le Titulaire met à disposition un extranet en langue française au profit de l'Administration.

L'accès à l'extranet est sécurisé (chiffrement SSL et authentification par login/mot de passe remis et gérés par le Titulaire), et accessible depuis les principaux navigateurs Internet standards. Il doit respecter les exigences référentielles générales de sécurité (RGS) de l'ANSSI (cf. <https://www.ssi.gouv.fr>, rubrique « guides des bonnes pratiques ») et ses évolutions.

L'outil de ticketing douane nommé OLGA sera utilisé pour la chaîne d'assistance avec le titulaire.

2.4 DEVIS

Avant d'émettre un bon de commande, la Douane, si elle l'estime nécessaire, se réserve le droit de procéder à des échanges préalables avec le Titulaire et de lui demander de lui fournir une proposition technico-financière (Devis) détaillant :

- Le périmètre de la prestation ;
- Le planning détaillé ou à défaut un macro-planning ;
- Les UO mobilisées ;
- La liste des livrables attendus au titre des UO mobilisés conforme au descriptif des UO du présent marché.

Sauf précision explicite, il est attendu que le Titulaire propose un devis au plus tard 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de saisine de l'administration de demande de prestation fixée dans le cahier des charges/expression de besoins émis par la Douane. A la réception du devis émanant du Titulaire, la Douane peut demander des explications complémentaires, voire la tenue d'une réunion.

En cas de demande :

- D'explications complémentaires par la Douane, le Titulaire fournit lesdites explications dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés à compter de la réception de la demande, ceci pouvant s'accompagner de la fourniture d'un devis modifié ;
- De réunion par la Douane, ladite réunion, organisée et animée par le Titulaire, se tient dans un délai de 3 (trois) jours ouvrés à compter de la réception de la demande. Dans le cas où les conclusions de la réunion entraînent l'émission d'un devis modifié, le Titulaire dispose de 2 (deux) jours ouvrés pour fournir sa nouvelle proposition. Dans l'hypothèse d'un accord de la Douane sur le devis (initial ou modifié) proposé par le Titulaire, le bon de commande est émis sur la base de celui-ci.

Article 3 - Exigences relatives au marché

Le Titulaire est tenu au respect des Clauses de sécurité pour les marchés informatiques (arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cybersécurité).

Le Titulaire s'engage également à respecter les lois, règlements et les normes en vigueur, notamment celles liées à la sécurité des systèmes d'information ainsi qu'à la réglementation des télécommunications. Il s'engage par ailleurs à respecter les bonnes pratiques et les règles d'hygiène informatique édictées par l'ANSSI ainsi que les standards émis par les organismes de normalisation.

Le Titulaire participera en tant que de besoin aux différentes réunions imposées par les lois, règlements et normes en vigueur et fournira à l'Administration tout document ou élément utile, notamment dans les cas où une homologation de sécurité est requise.

Article 4 - Comitologie

Les différentes réunions prévues par le marché peuvent se tenir par tout moyen.

4.1 REUNION DE LANCEMENT

Sous un délai maximum **d'un (1) mois** à compter de la date de notification du marché, une première réunion de lancement du marché se tient avec le Titulaire dans les locaux de la DGDDI à Montreuil (93) ou dans les locaux du Titulaire (selon les circonstances, elle peut être réalisée en présentiel, en visioconférence ou en audioconférence).

La date est fixée par l'Administration, en concertation avec le Titulaire. Elle est communiquée dès que possible au Titulaire, aux coordonnées fixées dans son offre.

L'objectif de cette première réunion est d'échanger sur les modalités de mise en œuvre de la prestation d'initialisation du contrat, de fixer les modalités d'organisation du marché et de présenter les représentants des 2 (deux) parties en charge de l'exécution du marché et de son suivi.

Lors de ce premier comité, le Titulaire présente, notamment, les grandes lignes de son organisation et les moyens mis en place pour l'exécution du marché, les procédures à respecter par le personnel de la douane, du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants, le calendrier opérationnel, les intervenants pressentis et les modes d'échange souhaités.

4.2 COMITE CONTRACTUEL

En cours d'exécution, un comité contractuel est convoqué annuellement et peut l'être occasionnellement après concertation entre le Titulaire et la DGDDI. Ce comité peut se tenir par tout moyen.

4.2.1 Dispositions générales

Le comité a pour objet :

- D'analyser l'avancement contractuel des prestations du Titulaire (bons de commande, livrables, montants payés et en cours de paiement) ;
- D'analyser les points ouverts sur les aspects contractuels et juridiques et prendre les décisions associées ;
- L'arbitrage des points soulevés par le pilotage opérationnel ayant un impact contractuel.

À ce titre, le Titulaire transmettra, **5 (cinq) jours ouvrés** au plus tard avant la tenue du comité, un support de présentation, par courriel (à l'adresse dg-fin2-achats@douane.finances.gouv.fr). Ce support récapitule l'ensemble des commandes adressées au Titulaire et leur état d'avancement ainsi que toutes difficultés dans l'exécution du marché.

Participants obligatoires de la DGDDI :

- sous-directrice des finances et achats, ou son représentant ;
- sous-directeur des systèmes d'information et de télécommunications, ou son représentant ;
- toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.

Participants obligatoires du Titulaire :

- Représentant commercial du Titulaire ;
- toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.

À l'issue de ce comité contractuel, un compte-rendu est dressé par le Titulaire du marché et transmis par courriel à l'Administration pour validation à l'adresse suivante : dg-fin2-achats@douane.finances.gouv.fr, dans un délai de **5 (cinq) jours ouvrés** maximum.

Le Titulaire est tenu de fournir semestriellement à l'Administration un décompte recensant tous les bons de commande reçus et factures payées ou en attente de paiement depuis le début du marché. Il est envoyé aux adresses électroniques communiquées par l'Administration lors de la réunion de lancement du marché.

4.2.2 Précisions relatives aux comités contractuels

Les comités contractuels intervenants postérieurement aux dates d'anniversaire du marché sont organisés au plus tard **30 (trente) jours calendaires** après la diffusion du rapport annuel d'activité.

Au cours de ce comité contractuel intervenant postérieurement aux dates anniversaire du marché, le Titulaire présente, en complément des éléments attendus au titre du paragraphe précédent, une synthèse technique, logistique, qualitative, financière et contractuelle (rapport annuel d'activité) des prestations réalisées :

- synthèse au titre de la maintenance ;
- synthèse détaillée des conseils promulgués ;
- bilan des évolutions réglementaires en cours et à venir ;
- propositions d'évolution des process de maintenance et de la documentation.

4.3 COMITE DE SUIVI OPERATIONNEL (COSUI)

Ce comité sera mis en place, conjointement, entre l'acheteur et le titulaire du marché. Il a une vocation opérationnelle et permettra d'aborder les prestations en cours et à venir.

Ce comité devra se tenir une fois par semaine. A ce titre, le titulaire soumet à l'acheteur, sous format électronique modifiable, une proposition de support de présentation au moins 2 (deux) jours ouvrés avant la date retenue pour la réunion.

Le titulaire soumet ensuite à l'acheteur un projet de compte-rendu rédigé adressé dans les 2 (deux) jours ouvrés à la Douane pour validation sous 2 (deux) jours ouvrés.

4.4 COMITE DE PILOTAGE (COPIL)

En phase de déploiement, le comité de pilotage se réunit avec le Titulaire dans les locaux de l'Administration, ou à distance, selon une périodicité trimestrielle.

En phase d'exploitation, le comité de pilotage se réunit bimestriellement. La composition du COPIL est définie en début de prestation.

Le comité opérationnel est composé *a minima* :

- du représentant commercial du Titulaire et de son responsable opérationnel ;
- d'un représentant de l'Administration (bureau SI2).

Selon l'ordre du jour, d'autres intervenants pourront participer au comité de suivi opérationnel. Ce comité a pour objectif :

- de faire le suivi des interventions et incidents ;
- d'étudier et arbitrer les choix fonctionnels et techniques relatifs aux réalisations ;
- de valider les spécifications fonctionnelles et techniques ;
- d'effectuer le suivi des travaux, de planifier ou réviser leur planification ;
- de faire le suivi opérationnel et budgétaire du compte ;

Ces instances font l'objet de relevés de décisions établis par le Titulaire dans un délai maximal de **10 (dix) jours ouvrés**.

4.5 COMITE CONTRACTUEL DE FIN DE MARCHÉ

En fin d'exécution du marché, au plus tard **60 (soixante) jours calendaires** avant la date d'échéance du marché, est effectué – dans le cadre de ce comité – un bilan de l'exécution de l'accord-cadre. En amont de cette réunion, le Titulaire adresse le document support à l'Administration, par courriel, à l'adresse suivante : dg-fin2-achats@douane.finances.gouv.fr

Le Titulaire organise le comité de fin de marché. En complément des éléments attendus au titre des comités postérieurs à la date anniversaire le Titulaire remet à l'Administration et/ou à un organisme de l'État désigné, l'ensemble des données techniques, qualité et fiabilité relatives aux prestations du marché sur support informatique au standard "LibreOffice".

Le Titulaire présente le rapport final du marché, constitué notamment de l'état des événements techniques majeurs survenus pendant la période d'exécution du marché et de ses observations/remarques.

Article 5 – Architecture technique

5.1 PALIER TECHNIQUE DU POSTE DE TRAVAIL

Le palier technique des postes de travail est défini par la direction générale (sous-direction des systèmes d'information, bureau SI2) et comprend notamment les couches logicielles et leurs configurations fonctionnelles. Ce palier technique est adapté à la politique du « poste standard banalisé » en Douane et constitue une norme.

Le palier est revu plusieurs fois par an et fait l'objet de mises à jour mineures (mise à jour d'un composant logiciel ou système) ou majeures (mises à jour de plusieurs composants).

Il est formalisé par la DGDDI par un document général couvrant les aspects logiciels (environnement système et couches applicatives) et matériels. Les matériels sont décrits en annexe 1.

Un document détaillé, également fourni par la DGDDI, décrit les paramétrages fonctionnels des couches systèmes et logicielles, et sert de base de travail à l'intégration réalisée par le Titulaire.

Le Titulaire traduit ces besoins fonctionnels en document de paramétrage technique, décrivant pour chaque besoin fonctionnel le paramétrage adapté aux différentes couches logicielles correspondantes.

5.2 PROCESSUS D'ACQUISITION DES MATERIELS EN DOUANE

Les postes de travail de la Douane ainsi que les accessoires connexes sont acquis dans le cadre du système d'acquisition dynamique (SAD) « ODICE » issu de la stratégie achat de l'Etat.

Les matériels neufs et issus du réemploi couverts par cette stratégie d'achat sont les suivants :

- PC fixes ;
- Micro-ordinateurs portables et ultraportables ;
- Tablettes ;
- PC hybrides ou deux-en-un ;
- Stations de travail ;
- Moniteurs ;
- Accessoires (casques, disques durs externes, souris, claviers ...).

Une clause d'évolution des composants matériels existe dans les marchés d'acquisition, qui peut conduire à des évolutions en cours de marché, se traduisant par des mises à jour du master.

La Douane fournit à la DAE (Direction des Achats de l'Etat, entité en charge de la mise en œuvre et du suivi des marchés inter-ministériels) ses prévisions d'achats, afin que les candidats retenus approvisionnent les volumes nécessaires et garantissent l'homogénéité des composants matériels.

La Douane s'organise pour réaliser les commandes de matériels sur un semestre défini, en général le 1er semestre, afin de limiter le nombre de nouveaux matériels à intégrer dans le parc. Ces commandes sont réalisées directement par les régions auprès de la DAE après accord de la direction générale. En théorie, la Douane intègre chaque année, au moins, 3 nouvelles références de micro-ordinateurs (dans les catégories suivantes : PC fixe, PC portable, PC ultraportable), et maintient la compatibilité du palier technique sur l'ensemble des matériels sur 5 ans. Des acquisitions complémentaires sont parfois réalisées en cours d'année sur de petits volumes qui nécessitent une forte réactivité dans la mise à jour du palier (en général, failles de sécurité, sujets critiques).

Les postes sont acquis avec l'environnement système de Microsoft acheté en licence OEM (Original Equipment Manufacturer). La version intégrée résulte du contrat d'acquisition de licence (Licensing) existant avec l'éditeur.

A noter, le cas particulier des DROM/COM qui ne s'approvisionnent pas pour l'instant sur le marché DAE, mais sur les marchés locaux. Cette solution peut être appelée à évoluer. Il n'est pas demandé de masters pour ces équipements par définition variés, mais le bureau SI2 met à disposition, via le Titulaire, les couches logicielles conformes au palier technique Douane pour installation spécifique (manuelle ou télédistriée), ainsi que les masters eux-mêmes qui doivent pouvoir être « forcés » malgré la non reconnaissance de la machine. L'installation ultérieure des pilotes étant à la charge des TSI locaux.

Article 6 – Description des prestations

6.1 - UO 1 MOS – PRESTATION DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES

6.1.1 Objet de la prestation/description

Une fois la notification du présent marché effectuée, la Douane émet un bon de commande correspondant à la prestation de mise en œuvre du service. Il est accompagné d'une mise à jour des documents de référence douaniers, de la mise à disposition des matériels et des livrables du précédent master pour référence.

A compter de la date d'émission du bon de commande, le Titulaire lance la construction de son environnement de production des livrables, ainsi que de sa plateforme d'échange de fichiers, afin qu'ils soient opérationnels dans les délais impartis.

Au-delà de ce délai, le Titulaire encourt des pénalités de retard conformément à l'article 9.2 du CCAP.

L'Administration peut commander des prestations spécifiques pour répondre à des besoins urgents de packages (de sécurité notamment), avant l'échéance de cette unité d'œuvre.

6.1.2 Exigences/caractéristiques

Un outil de ticketing nommé OLGA permet la déclaration d'incident par le réseau TSI et SI2. Cet outil est mis à disposition par la douane. Les chaînes d'assistances seront mises en place en collaboration entre le titulaire et SI2.

A noter que le responsable désigné par le Titulaire doit rester disponible et joignable, notamment en cas de crise grave.

6.1.3 Livrables

Les livrables attendus au terme de l'exécution de la prestation sont les suivants :

- Le lien vers la plateforme d'échanges de fichiers accessible par internet (proposée par le Titulaire) sur laquelle sont accessibles les livrables applicatifs et documentaires (et reprenant l'historique courant). Ladite plateforme doit permettre à l'Administration de s'assurer de la date de dépôt des fichiers via un système d'horodatage. Le Titulaire présente sa proposition, qui est validée par l'Administration. Enfin, un module sécurisé doit être mise en œuvre afin de permettre l'inscription des utilisateurs (TSI et membres du bureau SI2) à cette plateforme (environ 200 comptes fonctionnels à gérer). Un compte fonctionnel peut être partagé ;
- La description de la méthodologie, des savoir-faire, des ressources et des outils mis en œuvre pour rendre le service opérationnel tout au long du marché figurant au Plan d'Assurance Qualité ;
- Des modèles des rapports de suivi de la prestation qui sont utilisés pour le service récurrent.

6.1.4 Délais d'exécution de la prestation

Le délai de réalisation de la prestation et de remise des livrables est de 20 (vingt) jours ouvrés à compter de l'émission du bon de commande.

6.2 - UO 2 STA – PRESTATION DE SUPPORT TRANSVERSE ANNUEL / UO 3 STM – SUPPORT TRANSVERSE MENSUEL

6.2.1 Objet de la prestation/description

Dans le cadre de cette UO récurrente annuelle ou mensuelle, le Titulaire assure les prestations suivantes :

- Logistique nécessaire à la bonne exécution de l'ensemble des prestations, à savoir l'hébergement des ressources (postes de travail) fournies par la Douane, les environnements outillés de développement et de recette (serveurs, logiciels, compétences) ;
- Service récurrent de la plateforme d'échanges de fichiers : maintien en condition opérationnelle, disponibilité des ressources, gestion administrative des comptes liées à la plateforme d'échanges des fichiers (création, suppression, mot de passe). Cette gestion est prise en compte par le Titulaire sur demande de l'Administration. Selon l'évolution des processus de gestion interne de l'Administration, le dépôt puis la mise à disposition de certains livrables pourraient être appelés à évoluer. Par exemple, le dépôt des livrables interviendrait non pas sur le serveur du Titulaire mais sur une ressource interne de l'Administration. Le cas échéant, le Titulaire sera informé de la mise en œuvre de ce nouveau

processus et sera dans l'obligation de s'y conformer dans les meilleurs délais. Par « dépôt », est entendue l'action de livraison des ressources produites par le Titulaire. Par « mise à disposition », est entendu l'accès desdites ressources aux utilisateurs identifiés au paragraphe précédent ;

- Mise à jour de la plateforme d'échanges de fichiers pour prise en compte des évolutions régulières du palier technique ;
- Veille technologique sur les composants du palier technique et sur les technologies d'intégration (Windows, packaging, etc.), notamment lorsqu'elles ont un impact sur les modalités de mises à jour et failles de sécurité. Des rendez-vous mensuels sont prévus sur le sujet dans les locaux de la Douane, à Montreuil (93), ainsi que des travaux préparatoires afférents, sont inclus dans cette unité d'œuvre ;
- Support de niveau 2 ou 3, suivant les chaînes d'assistance définie par l'Administration. Pour son assistance technique, le Titulaire accèdera au SI de la douane à partir du VPN de la Douane, ou autre solution validée par l'Administration, et en cas de besoin ou demande de l'Administration, à partir de locaux de la douane ;
- Suivi rigoureux des packages (n° de version, correspondance avec le master) et une publication organisée des livraisons et de l'historique au travers de son interface de mise à disposition ;
- Recommandations sur les apports des évolutions des couches logicielles et systèmes ;
- Recommandations sur les problématiques de compatibilité des couches logicielles ou configurations du palier technique ;
- Recommandations sur l'état de l'art relatif aux technologies de maîtrise et de packaging ;
- Support de formation en version dématérialisée (créé et mis à jour régulièrement par le Titulaire) des évolutions générales de l'organisation administrative de la Douane, et de l'organisation technique du système d'information et du parc de la Douane. Les membres du bureau SI2 s'engagent à fournir les informations nécessaires à la construction et mise à jour de ce document ;
- Réunions périodiques (à la demande de la Douane et dans ses locaux), incluant les présentations de recommandations et veille technologique et la présentation du suivi de l'activité lors des comités de pilotages ;
- Fourniture à tout moment et sur demande de la douane de l'ensemble des livrables présents sur la plate-forme d'échange de fichiers sur un support unique adapté (disque dur, etc.). Ce support est réutilisable.

6.2.2 Livrables

Il fournit de manière trimestrielle à l'aide des outils de pilotage et de suivi de l'activité :

- Un rapport de ses activités ;
- Un rapport de veille technologique, couvrant le poste de travail en général et les spécificités Douane (recommandations sur le contenu du palier technique, optimisation des méthodes de fabrication des mises à jour et des masters, etc.) ;
- La constitution et la mise à jour, en plus des documents accompagnant les prestations des UO suivantes, d'une documentation technique complète sur leur fabrication, de nature à permettre une reprise technologique par les services techniques d'un autre intégrateur en fin de marché. Cette documentation doit par ailleurs être accessible à tout moment sur simple demande de la Douane.

6.2.3 Délais maximums de traitement des incidents sur le poste de travail

Au titre du support de niveau 2 ou 3, suivant les chaînes d'assistance définie par l'Administration, le titulaire est tenu de traiter les incidents identifiés sur le poste de travail.

Les délais varient selon la nature de l'anomalie (anomalie mineure ou majeure).

Est considérée comme anomalie mineure sur le poste de travail et entraînant un dysfonctionnement quelconque impactant moins de 1 % du parc douanier.

De manière plus détaillée, est considérée comme une anomalie mineure tout dysfonctionnement (défaut par rapport aux fonctions attendues explicitement ou implicitement, non fonctionnement, etc.) qui :

- Corrompt les données ;
- Restitue des informations fausses ;
- Interdit une fonction majeure ;
- Rend invalides certains contrôles de gestion ou contrôles de saisie qui entraînent d'autres défaillances (corruption de données, restitutions fausses, fonctions bloquées, etc.) ;
- Ne peut pas être contourné facilement par l'utilisateur ;
- Augmente la charge des postes de plus de 30% par rapport à la normale ;
- Interrompt le travail de l'utilisateur plus de 5 secondes plus d'une fois par heure ;
- Fait perdre à l'utilisateur une quantité importante de données (plus d'une demi-page de saisie) régulièrement (plus d'une fois sur 10).

Si au moins un des dysfonctionnements listés ci-dessus est vérifié - et ne dépasse pas 1% du parc douanier - alors l'anomalie est considérée comme mineure.

Est considérée comme anomalie majeure sur le poste de travail, un dysfonctionnement impactant plus de 1 % du parc informatique douanier et empêchant les utilisateurs de travailler normalement.

Seule l'Administration peut requalifier la nature des anomalies.

Le déclenchement des délais de résolution des anomalies s'effectue dès l'enregistrement d'un ticket, via l'outil OLGA, Cet outil de gestion permet, entre autres, de connaître la date de prise en compte de la demande par le Titulaire, le nom de la personne ayant pris en compte la demande, l'état actuel de résolution de l'anomalie et en fin de dysfonctionnement, la date de fin de traitement de l'anomalie.

Les anomalies font l'objet des Garanties de Temps de Contournement (GTC) ou de Résolution / Rétablissement du service (GTR) suivantes dès création du ticket au sein de la plateforme dédiée :

Catégorie d'anomalie	Délai maximum de contournement (GTC)	Délai maximum de résolution des incidents (GTR)
Majeure	<= 2 jours ouvrés	<= 5 jours ouvrés
Mineure	<= 5 jours ouvrés	<= 10 jours ouvrés

En cas de non-respect des contraintes de réactivité définies ci-dessus, le Titulaire encourt des pénalités prévues au CCAP.

6.3 - UO 4 – CMA - PRESTATION DE CADRAGE POUR LA REALISATION D'UN MASTER ET CREATION D'UN MASTER

6.3.1 Objet de la prestation/description

Le master comprend l'ensemble des couches logicielles et leur configuration correspondant au palier technique de la Douane, applicable de façon automatisé sur les postes de la Douane. Aucun

format ou mécanisme n'est imposé du moment qu'il est conforme à l'état de l'art et aux préconisations des éditeurs et permet une application la plus rapide possible sur les postes.

Cette UO comprend :

- le travail de définition du périmètre du nouveau master à réaliser. Ce contenu est validé par SI2-ENT ;
- La création d'un master qui doit pouvoir être appliqué sur l'ensemble du disque ou seulement sur la partition système avec une récupération transparente des données de l'utilisateur.

L'installation du master doit pouvoir intégrer, sur demande de la Douane, un paramétrage sur choix interactif correspondant à des spécificités fonctionnelles.

6.3.2 Exigences/caractéristiques

Lorsque la Douane souhaite intégrer de nouveaux modèles de matériels à son parc national, elle fait livrer un exemplaire de chaque poste chez le Titulaire afin qu'il puisse valider la conformité du matériel au palier technique de la Douane, et procéder à l'adaptation du master.

L'Administration reçoit le même matériel pour faire la recette fonctionnelle du master. Les postes livrés au Titulaire sont fournis par la Douane. Ils doivent être conservés par le Titulaire dans de bonnes conditions comme postes de référence.

Lorsqu'une mise à jour logicielle est nécessaire, elle est d'abord pré-qualifiée par le bureau SI2 (pour identification des éventuels paramètres et analyse de compatibilité), puis cette mise à jour est confiée au Titulaire qui livre un installable correspondant au besoin exprimé. Le bureau SI2 peut au titre de la présente UO confier ce travail de pré-qualification au Titulaire du marché dès lors qu'il en fait la demande. Dans ce dernier cas, la Douane valide cette pré-qualification.

Le Titulaire doit disposer d'un niveau d'expertise reconnu dans les technologies de l'éditeur de l'environnement système du poste de travail (Microsoft). Le Titulaire doit conserver a minima ce niveau d'expertise durant toute la durée du marché.

Dans le cadre du déploiement d'un nouvel équipement, le Titulaire réceptionnera l'unité centrale ou le portable de pré-série pour réaliser un master compatible. Ces pré-série sont remis aux équipes techniques de SI2-ENT pour recette (VABF) et homologation (VSR).

L'Administration peut demander l'envoi de supports vers une liste de services communiqués par l'Administration (en général, les TS2I des directions interrégionales). Ces supports numériques pourront être autobootables et comporter une interface d'accueil suivant les prescriptions de l'Administration détaillées lors de la commande de l'UO. En cas d'anomalie décelée durant les phases de recettes, ces supports seront à fournir de nouveau après modification.

Le Titulaire devra être en mesure de fournir, dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de réception de nouveaux équipements, une attestation de validité applicative du PC garantissant qu'il n'y a pas d'impossibilité de construire le master Douane sur cette machine, et qu'il dispose ou pourra disposer de tous les éléments pour le faire.

L'achèvement de la procédure de tests se fait nécessairement dans l'environnement d'infrastructure informatique douanière (notamment parce que cette infrastructure héberge les serveurs de clés d'activation logicielles et autres outils). Cette opération peut nécessiter le déplacement de l'intervenant représentant le Titulaire dans les locaux de la Douane à Montreuil (93), ou dans un site douane à proximité défini par l'équipe technique SI2-ENT afin de réaliser les vérifications techniques appropriées, sans surcoût pour l'administration.

6.3.3 Livrables

Les livrables associés à l'exécution de la prestation sont les suivants :

- Un master ;
- Un bilan des tests effectués dans l'environnement de recette du Titulaire ;
- Une documentation indiquant les tests à effectuer par l'administration ;
- Une documentation technique sur les paramétrages du master ;
- Un document d'installation du master ;
- Un document de veille technologique relatif aux évolutions nécessaires pour assurer le maintien en condition opérationnelle du poste de travail. Ce document est fourni de manière mensuelle, et à chaque fois qu'une mise à jour est nécessaire.

6.3.4 Délais d'exécution de la prestation

Le délai maximum de réalisation de la prestation est de 15 (quinze) jours ouvrés pour chaque prestation à compter de l'émission du bon de commande.

La durée de la VABF (recette) et de la VSR (homologation) sont détaillés à l'article 6 du CCAP

6.4 - UO 5 MJM - PRESTATION DE MISE A JOUR D'UN MASTER

6.4.1 Objet de la prestation/description

Cette prestation concerne la mise à niveau d'un master antérieur pour refléter une évolution dans le palier technique de la Douane.

6.4.2 Exigences/caractéristiques

Cette UO correspond à une mise à jour d'un élément unitaire (par exemple : intégration d'un nouveau type de machine, intégration d'une nouvelle couche logicielle faisant par ailleurs l'objet d'un package). L'administration commande autant d'UO que d'élément à mettre à jour.

6.4.3 Livrables

Les livrables associés à l'exécution de la prestation sont les suivants :

- Un document détaillant les mises à jour effectuées pour le master ;
- Des fichiers permettant la mise à jour du master dans les conditions demandées ;
- Des fichiers permettant le suivi de versioning afin de déterminer facilement la version d'un support master et d'un master installé (fichier textes, clé de registre ou autres lisible par l'outil de télédistribution) ;
- Un document de test ;
- Un document d'installation.

Les livrables sont adaptés au mode de déploiement qui sera retenu par la Douane et qui sera défini au moment de la commande

6.4.4 Délais d'exécution de la prestation

Le délai maximum de réalisation de la prestation est de 15 (quinze) jours ouvrés pour la 1^{ère} mise à jour d'un master et de 5 (cinq) jours ouvrés pour les mises à jour suivantes à compter de l'envoi du bon de commande.

La durée de la VABF (recette) et de la VSR (homologation) sont détaillés à l'article 6 du CCAP.

6.5 - UO 6 PSM - PRESTATION DE PACKAGE POUR MASTER

6.5.1 Objet de la prestation/Description

Un package consiste en l'intégration de composants additionnels, ou assemblage de composants et de paramétrages, le tout à réunir dans un package unique. Il peut inclure la désinstallation de versions antérieures ou équivalentes non précédemment installées par le Titulaire. Le package peut nécessiter des options particulières, éventuellement une interface d'installation ou une organisation propre à le téléistribuer avec l'outil de la Douane, en couvrant les scénarios prévisibles (cas d'usages).

6.5.2 Exigences/caractéristiques

La phase de test technique du package, réalisée par le Titulaire, vérifiera notamment que :

- L'usage et les actions du/des « ensemble(s) » (au sens ZENWORKS ou outil équivalent) porteur(s) du/des package(s) pour master(s) livré(s) dans le cadre de la téléistribution sont en adéquation avec le contexte de vie du parc informatique de la douane ;
- L'installation prend en compte les différents états du poste de travail (réseaux, fonctionnement, utilisateurs) ;
- L'installation s'effectue sans erreur ni blocage ;
- De manière silencieuse autant que demandé ;
- Sans lenteur anormale ;
- Le package installé comporte tous les composants et configurations requis, s'inscrit dans son environnement suivant l'état de l'art, fonctionne normalement et sans effets de bord ;
- Peut-être désinstallé proprement et complètement suivant les procédures standard ;
- Si une version antérieure doit être désinstallée, elle l'est effectivement et complètement ;
- La validation de la documentation doit correspondre à l'installation effective, être précise et compréhensible.

6.5.3 Livrables

Les livrables associés à l'exécution de la prestation sont les suivants :

- Des fichiers installables dans les conditions demandées par la Douane ;
- Une documentation d'analyse, de conception (documente le contexte douanier et les choix de conception/configuration du package, etc.) ;
- Une documentation d'installation (documente les prérequis, les changements, les vérifications, etc.) ;
- Une documentation d'utilisation (documente le lancement, les logs, retour arrière, etc.) ;
- Un document de test.

6.5.4 Délais d'exécution de la prestation

Le délai maximum de réalisation de la prestation est de quinze (15) jours ouvrés pour le premier package mis en œuvre dans le cadre du marché et cinq (5) jours ouvrés pour les packages suivants.

La durée de la VABF (recette) et de la VSR (homologation) sont détaillés à l'article 6 du CCAP.

6.6 - UO 7 MJP - PRESTATION DE MISE A JOUR D'UN PACKAGE POUR MASTER

6.6.1 Objet de la prestation/description

Le package de mise à jour permet de mettre à jour, d'ajouter ou d'actualiser le package complet existant avec les objets modifiés.

Le TSI récupère la mise à jour et effectue l'actualisation de sa clé à l'aide d'un utilitaire dédié, livré avec la mise à jour.

Le périmètre concerne tous les logiciels y compris l'OS et les pilotes d'imprimantes et quel que soit le support technique initial sous la forme duquel ces mises à jour sont proposées par les éditeurs (MSI, QFE, roll-up, Service Pack, patches unitaires, patches cumulatifs, exécutables, etc.).

6.6.2 Exigences/caractéristiques

Une UO commandée concerne tous les patches en vigueur du logiciel et ce jusqu'au plus récent niveau. Il peut y avoir cependant demande d'exclusion de certains patches incompatibles avec des éléments du palier Douane, si cela est possible techniquement.

Un ensemble de correctifs livrés est packagé de façon à permettre le cas échéant à l'installateur de vérifier le niveau de correctifs déjà installé du poste, de n'appliquer que les correctifs non installés ou postérieurs à une date. L'installation complète du package entier est ensuite silencieuse.

6.6.3 Livrables

Les livrables associés à l'exécution de la prestation sont les suivants :

- Des fichiers installables dans les conditions demandées par la Douane ;
- Une documentation d'analyse, de conception (documente le contexte douanier et les choix de conception/configuration du package) ;
- Bilan des tests effectués dans l'environnement de recette du Titulaire ;
- Une documentation indiquant les tests à effectuer par l'administration ;
- Une Documentation d'installation (documente les changements) ;
- Une documentation d'utilisation (documente le lancement, les logs, retour en arrière etc.).

6.6.4 Délais de réalisation de la prestation

Le délai maximum de réalisation de la prestation est de quinze (15) jours ouvrés pour la 1^{ère} mise à jour et de cinq (5) jours ouvrés pour les mises à jour suivantes à compter de l'émission du bon de commande.

La durée de la VABF (recette) et de la VSR (homologation) sont détaillés à l'article 6 du CCAP.

6.7 – UO 8 FSP - PRESTATION DE FOURNITURE DE SUPPORT PRE-INSTALLE

6.7.1 Objet de la prestation/description

L'Administration peut commander la duplication et l'expédition sous pli protégé d'une série de supports lisibles (clés USB, disques externes, etc.) pour les postes de la Douane, correspondant à des masters ou packages élaborés dans le cadre des unités d'œuvres détaillées dans le présent CCTP, ainsi qu'à tout ou partie du contenu téléchargeable du portail avec, en tant que de besoin, un caractère autobootable et une interface d'accueil conformes aux demandes de l'Administration.

6.7.2 Exigences/caractéristiques

Le Titulaire propose neuf (9) supports de stockage, déclinés sous les références « UO 8.1 FSP » à « UO 8.9 FSP ».

Les supports numériques doivent présenter des performances en lecture compatibles avec une industrialisation de l'usage, notamment, de clés USB d'installation. Chacun de ces supports présente des caractéristiques techniques différentes, notamment quant à la vitesse de lecture/écriture et/ou à la capacité de stockage des données. Les clés USB SuperSpeed 10 Gbps doivent être rétro-compatibles avec la génération technologique antérieure dite USB 2.0. La coque du support doit être

d'une taille suffisante afin de pouvoir y coller une étiquette sur laquelle seront inscrites des informations relatives au contenu dudit support.

Les supports pré-installés doivent disposer d'au moins 30% d'espace libre, de sorte que les TSI puissent y ajouter les données de personnalisation locales.

L'Administration indique, lors de la commande, et en tant que de besoin :

- Le nombre de supports demandés ;
- Les données à dupliquer sur les supports ;
- Les informations textuelles ou graphiques à imprimer directement sur les supports ;
- Les coordonnées des destinataires, dans la limite de cent cinquante (150) destinataires.

6.7.3 Livrables

Les livrables devront être expédiés aux adresses postales indiquées par l'Administration. Ils devront être exempts de tout virus, malware, keylogger, etc.

6.7.4 Délais de réalisation de la prestation

Le délai maximum de réalisation de la prestation est de dix (10) jours ouvrés à compter de l'émission du bon de commande.

6.8 - UO 9 PIN - PRESTATION D'INGENIERIE

6.8.1 Objet de la prestation/description

Le périmètre des prestations d'ingénierie est celui du poste de travail et infrastructures attachées telles que décrites dans le CCTP. Les prestations peuvent être demandées dans le cadre d'une optimisation ou dans le cadre d'une évolution (de version, fonctionnelle, etc.).

Les prestations d'ingénierie consistent en l'analyse et la conception d'une solution adaptée à un besoin de l'Administration, et en la mise en œuvre d'actions concrètes (telle que la mise en œuvre d'un système de mise à jour périodique de postes de travail spécifiques faisant intervenir le développement de script, la télédistribution, un process, etc.)

6.8.2 Exigences/caractéristiques

Conformément aux profils proposés dans son offre, le Titulaire réalisera son expertise sur l'un des éléments suivants :

- Les environnements systèmes (ex : optimisation d'une configuration Windows ou TrueNas renforcée en termes de sécurité) ;
- La fabrication des packages ;
- L'optimisation des volumes télédistribués ;
- L'analyse des impacts d'une mise à jour de sécurité ;
- Le fonctionnement des serveurs NAS : optimisation du plan de sauvegarde, par exemple ;
- L'Administration de la solution de gestion de parc (GLPI).

Dans le cas où l'intervenant ne donnerait pas satisfaction, le Titulaire sera convoqué par l'Administration pour communication des motifs. Le Titulaire mandatera alors un nouvel intervenant pour la poursuite de la prestation, qu'il mettra à disposition dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.

Concernant la temporalité de la prestation, une journée d'ingénierie correspond à sept heures (7h00) de travail effectif. Cette prestation fait l'objet d'un devis dans les conditions prévues à l'article 2.4 du présent document.

6.8.3 Livrables

Les livrables associés à l'exécution des prestations sont les suivants :

- Une documentation d'analyse et de conception ;
- Une documentation d'intégration ;
- Un compte-rendu des actions réalisées ;
- La fourniture des codes sources du script ;
- Une documentation des actions réalisées.

6.8.4 Délais de réalisation de la prestation

Le délai maximum de réalisation de la prestation est indiqué sur le bon de commande.

6.9 - UO 10 PEX - PRESTATION D'EXPERTISE TECHNIQUE

6.9.1 Objet de la prestation/description

Le périmètre des prestations d'expertise technique est celui du poste de travail et infrastructures attachées telles que décrites dans le CCTP. Les prestations peuvent être demandées dans le cadre d'un dysfonctionnement, d'une optimisation ou d'une évolution (de version, fonctionnelle, ou de scripts d'administration, etc.). Il peut s'agir également de qualifier le bon fonctionnement d'un composant sur le poste de travail, ou d'en définir les conditions et paramètres optimaux.

Les prestations d'expertise technique consistent en la réalisation d'actions concrètes (telles que la vérification d'une mise à jour d'un OS spécifique avant sa mise à disposition auprès des TSI, l'optimisation d'un script de synchronisation annuaire/annuaire, du cloud, Active Directory, etc.) qui peuvent porter sur la mise en œuvre d'une prestation d'expertise, la production d'un livrable particulier (fichier de paramètre, exécutable, document d'installation), ou la réalisation d'une action de gestion sur une plate-forme d'infrastructure (télédistribution, patch management, console de sécurité, gestion de parc informatique, etc.).

Concernant la temporalité de la prestation, une journée d'expertise technique correspond à sept heures (7h00) de travail effectif. Cette prestation fait l'objet d'un devis dans les conditions prévues à l'article 2.4 du présent document.

6.9.2 Livrables

Les livrables associés à l'exécution de la prestation sont les suivants :

- La fourniture et/ou mise à jour de la documentation technique ;
- La fourniture d'un document d'analyse, de recommandations et de procédures de mise en œuvre ;
- La fourniture d'un compte rendu détaillé de l'intervention.

6.9.3 Délais de réalisation de la prestation

Le délai maximum de réalisation de la prestation est indiqué sur le bon de commande.

6.10 - UO 11 PST – PRESTATION DE PACKAGE POUR LA TELEDISTRIBUTION

6.10.1 Objet de la prestation/description

Il s'agit de mettre à disposition les packages réalisés dans le cadre du marché sur la plateforme de télédistribution. La solution ZENworks actuelle nomme « ensemble » le package déposé sur la plateforme, complétés des paramétrages et critères de déploiements. L'« ensemble » est porteur de brique(s) logicielle(s) du palier technique permettant la mise à jour à distance des postes de travail dans le contexte douanier.

6.10.2 Exigences/caractéristiques

La conception, la construction et la mise en œuvre de l'« ensemble » prend en compte les spécificités techniques, organisationnelles et métiers de la Douane, et plus particulièrement les impacts liés au déploiement, à l'installation et aux usages du poste de travail en Douane. Les remontés d'information des actions effectués par la télédistribution sont en adéquation avec le contexte de vie et l'état du parc de la Douane.

La phase de tests technique de l'« ensemble » de télédistribution, réalisée par le Titulaire, vérifiera notamment que :

- L'usage et les actions de l'« ensemble » en télédistribution sont en adéquation avec les caractéristiques du package pour master ;
- L'usage et les actions de l'« ensemble » en télédistribution sont en adéquation avec le contexte de vie du parc informatique de la douane ;
- Le processus de déploiement prendra en compte les différents états du poste de travail (réseaux, fonctionnement, utilisateurs) ;
- Parmi les cas d'usage à traiter, il conviendra de prendre en compte en plus des cas nominaux d'installation, les scénarios d'erreur d'installation du package du master et d'en retourner l'état au sein de la télédistribution ;
- La validation de la documentation doit correspondre à l'installation effective du package pour master. Elle doit être précise et compréhensible.

La Douane s'est dotée de l'outil de télédistribution Computer Manager (ZCM). Déployé sur tout le parc de la douane, ZCM est l'outil de mise à jour naturel pour la DGDDI pour tout le socle technique. La Douane peut changer d'outil de télédistribution en cours d'exécution du présent contrat.

Tous les éléments de mise à jour du poste de travail qu'ils portent sur l'évolution de l'environnement système, des couches logicielles ou des patches sécurité sont traités par l'outil de télédistribution, et en parallèle par une mise à jour du master avec un cadencement à définir. A l'état de l'art, ce cadencement peut aller jusqu'à 4 versions majeures par an, et 12 versions mineures. Le Titulaire doit donc fournir des livrables compatibles avec l'outil de télédistribution ZCM, et optimisés pour cet usage.

Les mises à jour de sécurité liées au palier technique (OS, etc.) s'organisent autour d'une méthodologie impliquant un développement interne qui s'appuie également sur l'outil de télédistribution.

La plateforme de télédistribution porte également un serveur de reporting ZRS (ZENWORKS Reporting Server) et un eDir associé. Les rapports reprennent plusieurs niveaux d'informations selon les destinataires. Par exemple, ils sont constitués dans un but opérationnel à destination des TSI régionaux et interrégionaux.

Le dispositif de mise à jour des signatures antivirales s'appuie sur une infrastructure propre (EPO de MacAfee) ; elles doivent être intégrées au Master.

6.10.3 Livrables

Les livrables associés à l'exécution des prestations sont les suivants :

- Le document d'analyse, de spécification et de conception de l'« ensemble » qui documente le contexte douanier, les choix techniques et organisationnels et détaille la configuration complète de l'« ensemble » ;
- La construction de l'« ensemble » au sein de l'infrastructure de télédistribution ou l'export de l'« ensemble » accompagné de la procédure d'importation dans l'infrastructure de télédistribution de la Douane ;
- Le document de recette reprenant les tests au niveau de l'outil de télédistribution, incluant le(s) cas d'usage et les cas d'erreurs identifiés lors de la conception du package simple/complexé pour master ;

- La fiche de description technique et opérationnelle de l'« ensemble » à l'usage des TSI.

6.10.4 Délais de réalisation de la prestation

Le délai maximum de réalisation de la prestation est de vingt (20) jours ouvrés pour le 1^{er} package et de dix (10) jours ouvrés pour les packages suivants à compter de l'émission du bon de commande.

La durée de la VABF et de la VSR sont détaillés à l'article 6 du CCAP.

6.11 - UO 12 PMT – PRESTATION DE MIGRATION DE L'OUTIL DE TELEDISTRIBUTION

6.11.1 Objet de la prestation/description

Dans le contexte d'un changement d'outil de télédistribution, le Titulaire assure un transfert de connaissance complet vers l'Administration et, le cas échéant, vers des tiers. Cela consiste à fournir l'ensemble des ressources nécessaires et expertises techniques utiles (codes sources, informations, documentations, extractions, etc.) qui permettent de mener à bien la conduite du changement et son intégration dans le contexte douanier.

La prestation comprend également la reprise des packages vers le nouvel outil. La migration de l'outil porte sur l'ensemble de ces fonctionnalités avec la télédistribution, la prise en main à distance, la génération de rapport ainsi que l'inventaire sommaire des PC clients. Le périmètre concerne un environnement composé de 4 serveurs primaires, 1 base de données, 1 serveur de reporting, 18 000 PC clients, 750 serveurs de contenus « satellite ». La volumétrie des ensembles (packages pour la télédistribution) est d'environ 60 ensembles actifs et de 5 à 10 nouveaux ensembles par mois.

Le périmètre des connaissances à transmettre comprend notamment l'usage de la télédistribution au sein de l'Administration, les documentations techniques et fonctionnelles de la télédistribution. Plus généralement, ce périmètre comprend toute information permettant l'intégration du nouvel outil dans le contexte douanier en général, que cela soit dans la dimension technique (infrastructure, configuration, satellite, etc.), dans la dimension du poste de travail (mise à jour, intégration dans le palier technique, processus technique de maintien opérationnel) et dimension organisationnelle (migration, rapports, etc.)

Le Titulaire s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

6.11.2 Exigences et caractéristiques

Le Titulaire s'engage à planifier et à organiser les actions de migration et de remise des livrables. Dans ce cadre, un Plan de Qualité Projet (PQP) est demandé afin de parvenir à cadrer cette prestation dès son initialisation. Ce PQP doit notamment décrire les livrables, la planification de l'UO, le périmètre technique, organisationnel, documentaire et de procédure de cette unité d'œuvre. Ce document doit faire l'objet d'une validation par l'administration dès le début de la prestation.

Dans le cas d'un transfert des connaissances vers une nouvelle équipe, le Titulaire doit transmettre :

- Les procédures et usages (fonctionnel) de la télédistribution, les spécificités et leurs raisons historiques ;
- Le paramétrage de l'infrastructure (serveurs, interfaçages avec des serveurs externes, les PC clients, les satellites) ;
- Les actions de supports (diagnostics et résolution).

Durant cette phase de migration, le Titulaire doit assurer une continuité de service sans dégradation de la qualité des prestations rendues.

En cas de non transmission, de transmission partielle ou de transmission erronée des données nécessaires à l'Administration ou à un Tiers désigné par ses soins, le Titulaire s'expose à des pénalités prévues à l'article 9.5 du CCAP.

6.11.3 Livrables

Les livrables associés à l'exécution de la prestation sont les suivants :

- Le Plan de Qualité Projet (PQP) décrivant, a minima, le plan de migration vers la nouvelle infrastructure et de décommissionnement du système de télédistribution en vigueur ;
- La fourniture de la documentation expliquant les procédures et l'organisation autour des packages, masters et de la télédistribution, afin de retranscrire fidèlement dans le nouvel outil les méthodes de travail. Ainsi que la mise à jour de cette documentation lié au nouvel outil à la fin de la migration.
- Toute documentation permettant la compréhension des paramétrages et configurations du nouvel outil ;
- La reprise des « ensembles » dans le nouvel outil (environ 60 « ensembles ») ;
- La remise des documents fera l'objet d'une présentation.

6.11.4 Délais de réalisation de la prestation

Le délai maximum de réalisation de la prestation est de cent-vingt (120 jours) à compter de l'émission du bon de commande.

La durée de la VABF et de la VSR sont détaillés à l'article 6 du CCAP.

6.12 – UO 13 PAS – PRESTATION D'INITIALISATION ET D'ADMINISTRATION DES SERVEURS DE PARTAGES DE FICHIERS

6.12.1 Objet de la prestation/description

Cette prestation a pour objet l'initialisation et l'administration des serveurs NAS (FreeNas et OpenLDAP - LDAP Account Manager, Active Directory) de la Douane.

Le parc est composé de serveurs de marque HP, DELL, IXSYstems qualifiés avec la solution de l'éditeur Truenas. Il existe aussi des solutions existantes Synology, Qnap.

Les serveurs sont répartis sur les 12 directions interrégionales (DI) et les 11 services à compétence nationale (SCN).

Les unités d'œuvre d'initialisation visent à permettre au titulaire du présent marché de prendre toute la connaissance nécessaire du parc serveurs afin de pouvoir en assurer le support.

Cette initialisation est complète, c'est-à-dire qu'elle doit couvrir toutes les composantes des équipements susceptibles d'être maintenus.

Enfin, dans le cadre des unités d'œuvres liées à l'administration des serveurs, ces prestations mensuelles répondent à un besoin de la Douane de disposer d'un titulaire capable de maintenir ses équipements et d'assurer la résolution des anomalies dans les délais requis.

6.12.2 Exigences/caractéristiques

Dans le cadre des unités d'œuvres d'initialisation, le Titulaire doit notamment a minima :

- Recueillir le parc exact de la direction interrégionale ou du service à compétence nationale concerné dès réception de la commande ;
- Présenter les procédures de sauvegarde mise en œuvre afin d'assurer la sécurité des données en cas de sinistre ou de défaillance du matériel ;
- Remettre des recommandations dans le cadre de la maintenance du parc (prévision d'actions de maintenance préventive etc.).

Dans le cadre des unités d'œuvres d'administration, le Titulaire doit notamment :

- Accompagner les TSI à la migration des NAS actuels vers les TrueNAS ;
- Adapter aux besoins des directions les scripts Robocopy fournis par la DGDDI ;
- Réaliser la carte mentale contenant tous les partages (Template fourni par la DGDDI) et mise en conformité avec les contraintes TrueNas ;
- Réaliser la matrice de droits (Template fourni par la DGDDI) ;
- Créer des datasets ;
- Application des ACL sur les datasets ;
- Réaliser la synchronisation de l'arborescence des anciens partagent vers les nouveaux partages à l'aide d'un script Robocopy ;
- Désactiver les anciens partages sans les supprimer ;
- Accompagner les TSI dans les montées de versions : montée de versions mineurs et migrations vers TrueNasScale quand celle-ci sera planifiée.

Le Titulaire doit disposer des compétences suivantes :

- Connaître la solution TrueNas Core et Scale et ses dépendances (Snapshots, openZFS, FreeBSD, Debian) ;
- Connaissances en stockage (Raid, Raid Zx) ;
- Connaître les autres solutions déjà en place sur le parc de la DGDDI pour s'adapter aux contraintes des différents NAS (Synology, Qnap, Windows Serveur, Buffalo) ;
- Connaissances en Rsync et Robocopy.

Les tâches d'administration se décomposent en plusieurs niveaux :

- Le support de niveau 1 est assuré par les TSI.
- Le support de niveaux 2 et 3 est assuré par le Titulaire.

Le support de niveau 1 comprend les opérations de gestion au quotidien du NAS, à savoir :

- Support de proximité aux utilisateurs ;
- Opérations d'arrêt et de relance de la solution ;
- Opérations de gestion de l'arborescence des données ;
- Opérations de gestion des données ;
- Opérations de gestion des droits d'accès aux données ;
- Opérations de surveillance de base (scripts de synchro, volumétrie, etc.)
- L'application à la demande de procédures dûment documentées par les niveaux 2 ou 3. Ce type d'intervention est exceptionnel et peut être déclenché suite à la découverte d'une anomalie majeure ou pour l'application de mises à jour majeures ;
- La communication locale aux utilisateurs.

Le support de niveau 2 comprend les opérations suivantes :

- Le traitement de l'ensemble des demandes et anomalies de niveau 1 formulées par les services déconcentrés ou à compétence nationale (notamment les directions interrégionales) dans l'outil d'assistance OLGA ;
- Les opérations curatives qui ne sont pas du ressort du niveau 1 ;
- Les opérations de maintenance préventive de la solution par le biais d'audits réguliers, d'une part, sur une base bimensuelle pour les services déconcentrés ou à compétence nationale et, d'autre part, sur une base mensuelle pour le site de la direction générale (DG) sis à Montreuil (93). Ces audits font l'objet de rapport qui présentant les actions correctives appliquées, ainsi

que des recommandations et améliorations soumises à la Douane pour approbation et mise en application. Dans ce cas, la demande d'application de la recommandation sera transmise au niveau 3.

Le support de niveau 3 comprend les opérations suivantes :

- Le traitement de l'ensemble des demandes et anomalies remontées, ou des demandes d'application des recommandations de niveau 2 via l'outil d'assistance OLGA (traçabilité). Ceci survient lorsque l'anomalie remontée exige un niveau de compétence élevé et pluridisciplinaire (FreeNas, OS, LDAP, réseau, équipement matériel, etc.) ;
- L'analyse des anomalies et élaboration d'un plan d'action correctif, la fourniture des procédures pour mise en application par les TSI. Ledit plan d'action sera soumis à l'approbation de la Douane avant application ;
- La mise en application des recommandations et améliorations qui ont été approuvées par la Douane ; outre les opérations d'évolution (configuration, modification des scripts, etc.), la mise à jour de la base de données documentaire (DAT, procédures, etc.) sera effectuée. Si l'application des recommandations et améliorations nécessite l'intervention des TSI, un mode opératoire doit être élaboré à leur destination. Les opérations d'évolution auront été au préalable testées et une procédure de retour arrière aura été élaborée et validée. Enfin, un suivi des déploiements devra être mis en place par le Titulaire.

6.12.3 Livrables

Les livrables associés à l'exécution des prestations d'initialisation sont les suivants :

- Rapport sur les procédures de sauvegarde mis en œuvre afin d'assurer la sécurité des données ;
- Recueil des recommandations dans le cadre de la maintenance du parc (prévision d'actions de maintenance préventive etc.).

Les livrables associés à l'exécution des prestations d'administration sont les suivants :

- Un Compte-rendu d'activité détaillé après chaque intervention ;
- Un bilan de la réalisation concrète des actions ;
- Le cas échéant, la documentation de tout changement de paramétrage de la plateforme.

6.12.4 Délais d'exécution des prestations (UO 13.1 PAS, 13.2 PAS ET 13.3 PAS)

Le délai de réalisation de la prestation relative à l'UO 13.1 PAS est de 10 jours ouvrés à compter de l'émission du bon de commande.

Le délai de réalisation de la prestation relative à l'UO 13.4 PAS, 13.5 PAS et 13.6 PAS est de 3 jours ouvrés à compter de l'émission du bon de commande.

6.12.5 Délais maximums de traitement des incidents sur le serveur NAS (UO 13.4 PAS, 13.5 PAS et 13.6 PAS)

Les délais varient selon la nature de l'anomalie.

Est considérée comme anomalie mineure sur le serveur NAS, un dysfonctionnement quelconque impactant les utilisateurs d'un site douanier et n'entravant pas les accès aux données.

De manière plus détaillée, est considérée comme une anomalie mineure tout dysfonctionnement (défaut par rapport aux fonctions attendues explicitement ou implicitement, non fonctionnement, etc.) qui :

- ne corrompt pas les données ;
- ne restitue pas d'information fausse ;
- n'interdit pas une fonction majeure ;
- impacte un nombre réduit d'utilisateur ;
- peut être contourné sans grande difficulté par l'utilisateur.

Est considérée comme anomalie majeure sur le serveur NAS, un dysfonctionnement impactant plus de 5 % des utilisateurs et empêchant les utilisateurs de travailler normalement. En outre, une anomalie touchant l'un des quatre usages du système (authentification, gestion de droit, accès aux données, sauvegarde) est également considérée comme étant majeure si elle touche au moins 10 % du parc informatique douanier.

Une anomalie majeure peut entraîner une crise grave, notamment si plus de 50 % des utilisateurs sont touchés par une anomalie majeure.

Seule l'Administration peut requalifier la nature des anomalies.

Le déclenchement des délais de résolution des anomalies s'effectue dès l'enregistrement d'un ticket, via l'outil OLGA, Cet outil de gestion permet, entre autres, de connaître la date de prise en compte de la demande par le Titulaire, le nom de la personne ayant pris en compte la demande, l'état actuel de résolution de l'anomalie et en fin de dysfonctionnement, la date de fin de traitement de l'anomalie.

Les anomalies font l'objet des Garanties de Temps de Contournement (GTC) ou de Résolution / Rétablissement du service (GTR) suivantes dès création du ticket au sein de la plateforme dédiée :

Catégorie d'anomalie	Délai maximum de contournement (GTC)	Délai maximum de résolution des incidents (GTR)
Majeure	<= 4 heures ouvrées	<= 1 jour ouvré
Mineure	<= 4 heures ouvrées	<= 2 jours ouvrés

En cas de non-respect des contraintes de réactivité définies ci-dessus, le Titulaire encourt des pénalités prévues au CCAP.

6.13 - UO 14 AIP – PRESTATION D'ASSISTANCE INFORMATIQUE DE « PROXIMITE »

6.13.1 Objet de la prestation/description

Le périmètre des prestations d'assistance informatique de « proximité » est le suivant :

- Prise en charge de l'installation et de la gestion des matériels ;
- Prise en charge de la gestion, du fonctionnement et de la maintenance des outils téléphoniques (ToIP et parc mobiles) ;
- Appui à la gestion logistique des matériels et logiciels ;
- Appui au support utilisateur sur site ;
- Appui au support utilisateur à distance.

Une expression de besoin précisera le périmètre de l'intervention souhaitée. Cette prestation fait l'objet d'un devis dans les conditions prévues à l'article 2.4 du présent document.

6.13.2 Livrables

Les livrables associés à l'exécution des prestations sont les suivants :

- Un compte-rendu d'activité détaillé après chaque intervention ;
- Le cas échéant, la documentation de tout changement de paramétrage.

6.13.3 Délais de réalisation de la prestation

Le délai de réalisation de la prestation est indiqué sur le bon de commande.

6.14 - UO 15 FMI – REVERSIBILITE DE FIN DE MARCHE

6.14.1 Objet de la prestation/description

En fin de marché (échéance normale ou résiliation), le titulaire assure sur un temps imparti un transfert de connaissance complet vers l'Administration et, le cas échéant, vers le(s) titulaire(s) du ou des marché(s) suivant(s). Il remet notamment l'ensemble des documents, documentations et outils associés.

Cette prestation se déroule en parallèle et sans incidence sur les travaux de maintenance. La durée des travaux de transfert de connaissance ne saurait être supérieure à soixante (60) jours ouvrés. Cette durée représentera une période de recouvrement, pendant laquelle les nouveaux intervenants sont obligatoirement associés à la maintenance, le titulaire restant pleinement responsable au titre de son obligation de résultat qui court jusqu'à la fin de l'exécution du marché.

Le Titulaire s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

6.14.2 Exigences/caractéristiques

La réversibilité porte sur la totalité du périmètre de responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire s'engage, après la réalisation de cette prestation à ne plus conserver de données relatives aux systèmes soutenus (code sources, rapports, documentations, etc.) L'intégralité de ces données doit être supprimée des infrastructures du titulaire. Avant cette suppression, le Titulaire fournira à l'Administration une copie de l'intégralité de ces données. Ces données sont remises au format électronique dans un format compatible avec les outils utilisés par la Douane ou le(s) tiers désigné(s) par la Douane pour assurer la continuité du service.

En cas de non transmission, de transmission partielle ou de transmission erronée des données nécessaires à l'Administration ou à un Tiers désigné par ses soins, le Titulaire s'expose à des pénalités.

L'administration attend du Titulaire qu'il définisse :

- l'organisation de la phase ;
- la spécification des procédures de réversibilité (normes, méthodes, procédures de réception, le transfert de toutes informations et connaissances (vers l'équipe remplaçante), ainsi que le contenu des produits livrables, qui sont énumérés et décrits dans un Plan Qualité du projet de réversibilité ;
- la définition de l'apport de l'Administration et/ou du tiers en termes de ressources, de disponibilité et de responsabilités ;
- le pilotage et le contrôle du déroulement de la phase ainsi que l'organisation et l'animation de points d'avancement ;
- la définition des compétences minimales que l'Administration et/ou le tiers doivent mettre en œuvre pour assurer la continuité du service et d'une manière générale, le conseil pour assurer la reprise dans les meilleures conditions ;
- la passation de connaissances générales :
 - Connaissances fonctionnelles macroscopiques : Positionnement fonctionnel des composantes du marché comme le master, le packaging, l'intégration des outils de gestion comme la télédistribution, gestion des NAS, etc. ;
 - Connaissances liées à l'historique : Historique des évolutions sur les composantes du marché, Justification des spécifiques ;
- la passation de connaissances détaillées sur toutes les composantes du marché (Palier technique et construction de master, codes sources, packaging, configuration des plates-formes, transmission de la base de connaissances et de la base de connaissance de résolution

des problèmes les plus courants) ;

6.14.3 Livrables

Les livrables associés à l'exécution de la prestation sont les suivants :

- La description de l'organisation de la documentation de référence et la fourniture de ladite documentation ;
- Le recensement des travaux en cours liés à la prestation pour déterminer en accord avec l'Administration, ceux qui seront menés à terme par le titulaire et ceux qui seront transférés à la nouvelle équipe ;
- Les sources de master et mise à jour, package dernière version.

6.14.4 Délais de réalisation de la prestation

Le délai maximum de réalisation de la prestation est de 60 jours ouvrés à compter de l'émission du bon de commande.

6.15 – PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES FACULTATIVES

Le présent marché prévoit, de manière facultative et à l'initiative de l'acheteur, la possibilité pour les soumissionnaires de proposer la fourniture de support pré-installé de type clé USB en matériaux écologiques (carton recyclé, fibre de blé, fibre de paille, etc.) de type A ou C.

Le choix de retenir ou non la PSE sera effectué par l'administration au moment de l'attribution.

Article 7 – Plan d'assurance qualité et sécurité

7.1 Plan d'assurance qualité (PAQ)

A la suite de la réunion de lancement du présent marché, le Titulaire élabore un Plan d'assurance qualité (PAQ).

Ce document, soumis à la validation de l'Administration, décrit méthodiquement les modalités du déroulement des prestations qui complètent le présent CCTP, et comprend a minima :

Le contexte fonctionnel, technique et contractuel, à savoir :

- L'organisation de la communication avec l'Administration et les acteurs (désignation, fonction, responsabilité, etc.) ;
- La description du processus opératoire relatif aux prestations du présent marché, incluant une représentation graphique des différents processus de gestion, et suivant un découpage aligné sur celui présenté dans le présent cahier des clauses techniques particulières ;
- Les modalités d'administration et d'utilisation de l'outil de gestion des incidents ;
- Les modalités de suivi de la prestation ;
- Les indicateurs de suivi de la qualité de service et les modèles de tableau de bord associés, avec gestion des écarts sur les délais de livraison, de correction des incidents, etc.

Pour la gestion des incidents, le Titulaire fournit, à la fin de chaque trimestre, un état comptabilisant le nombre des incidents à traiter et le nombre d'incidents traités, répartis par type d'action (correction, intervention, etc).

Ce Plan d'assurance qualité, communiqué à l'ensemble des acteurs du projet, est partagé (à ce titre, il peut contenir des éléments de méthode relatifs à des actions et/ou opérations devant être conduites sous la responsabilité directe des équipes de l'Administration) et fait l'objet d'un suivi permanent, ainsi que d'une mise à jour régulière, durant toute la durée du présent marché.

7.2 Plan d'assurance sécurité (PAS)

Conformément à la politique de sécurité du système d'information de la DGDDI, un Plan d'assurance sécurité (PAS) sera élaboré par le Titulaire, et livré à l'Administration pour validation.