



**Entité Adjudicatrice :
Groupement d'Intérêt Économique (GIE)
DRAGAGES-PORTS**

**MARCHE PUBLIC TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

OBJET DU MARCHE

**INFOGERANCE DU SYSTEME D'INFORMATION
Marché 24019**

Table des matières

Article 1 – Eléments de contexte	4
1.1 Présentation du GIE Dragages-Ports (www.dragages-ports.fr)	4
1.2 Objet du marché	4
1.3 Contenu du CCTP.....	4
1.4 Périmètre	4
1.4.1 Description succincte du marché	5
1.4.2 Cadre général du marché.....	5
Article 2 – Enjeux et objectifs	5
2.1 Objectifs	5
2.2 Stratégie	5
Article 3 – Contexte et évolutions prévisibles	6
3.1 Périmètre du SI inclus dans le marché	7
3.1.1 Environnement serveurs en 2025	7
3.1.2 Environnement de travail utilisateur	7
3.1.3 Contexte d'exécution des prestations	7
3.1.4 Tendances	7
3.2 – Processus et outils de support des services.....	7
3.2.1 Processus.....	7
3.2.2 Outils.....	7
3.2.3 Evolutions	7
Article 4 – Modalités globales de réalisation	8
Article 5 – Conditions d'exécution	12
5.1 – Localisation des prestations.....	12
5.2 – Horaires des services	12
5.3 – Niveaux de services et engagements associés	12
5.4 –Compétences des intervenants.....	12
5.5 – Environnement d'exécution des prestations	13
Article 6 – Phases du marché	13
6.1 – Deux phases.....	13
6.2 – Phase de prise en charge	13

6.3 – Phase de service régulier	14
Article 7 - Réversibilité	14

Article 1 – Éléments de contexte

1.1 Présentation du GIE Dragages-Ports (www.dragages-ports.fr)

Le groupement d'intérêt économique Dragages-Ports (ci-après Dragages-Ports) a été créé en 1979. Il est régi par le Code de Commerce comme tout GIE, mais aussi (et c'est une spécificité) par le Code des Transports, en particulier les articles R5313-75 et R5313-76. Ses membres sont l'Etat (Ministère des Transports), les cinq Grands Ports Maritimes (GPM) métropolitains (Dunkerque, Nantes-Saint-Nazaire, La Rochelle, Bordeaux et Marseille), le Grand Port Fluvio Maritime de l'Axe Seine (HAROPA) et la Région Hauts-de-France.

La vocation de Dragages-Ports est d'optimiser les coûts des dragages d'entretien : il assure la constitution, la maintenance et le renouvellement d'un parc de dragues et d'engins de services le mieux adapté possible aux besoins des ports. Dragages-Ports frète les dragues aux membres en s'assurant du meilleur emploi possible de l'ensemble du parc. De leur côté, les membres jouent le rôle d'armateur des navires : à ce titre notamment ils recrutent les équipages et organisent les opérations de dragage d'entretien. Les engins de Dragages-Ports ne sont utilisés que marginalement pour les travaux d'approfondissement ou d'investissement, pour lesquels les membres font généralement appel à du matériel spécialisé par la passation de procédure des marchés publics.

Les armateurs assurent la maintenance des dragues.

Le siège de Dragages-Ports est situé à Rouen (76).

Une agence sise au Havre (76) dans laquelle quelques équipements sont encore en service (firewall, switch et box 4G).

1.2 Objet du marché

Le marché a pour objet des prestations d'infogérance pour le système d'information de DRAGAGES-PORTS avec des services associés.

1.3 Contenu du CCTP

Ce présent article indique de façon succincte l'objet et le périmètre du marché.

L'article 2 précise la stratégie globale d'infogérance de Dragages-Ports et les enjeux et objectifs particuliers de la prestation d'infogérance.

L'article 3 décrit le contexte existant ou prévisible au démarrage du marché (organisation, processus, outils, ...), et en fonction de la visibilité actuelle les évolutions susceptibles d'intervenir en cours de marché. Les moyens mis à disposition du titulaire sont également inclus en fin de ce chapitre.

L'article 4 détaille les modalités globales de réalisation des prestations attendues au titre du marché (par ex : périmètre, activités) ainsi que les engagements associés pour Dragages-Ports.

L'article 5 décrit les conditions d'exécution en précisant la localisation et l'environnement d'exécution.

L'article 6 précise les phases du marché avec leurs dates de début et de fin et leurs caractéristiques principales.

Ce document s'appuie sur des annexes dont le contenu est précisé à l'article 4 – Modalités globales de réalisation.

1.4 Périmètre

1.4.1 Description succincte du marché

Le présent marché a donc pour objectifs :

1. De maintenir l'existant pour éviter toute interruption dans les services ;
2. De permettre des évolutions dans certaines prestations ciblées ;
3. D'assurer la transition et la réversibilité dans certaines prestations qui feront l'objet de consultations spécifiques durant l'exécution du présent marché et en seront donc retirées.

L'entité adjudicatrice attend du titulaire qu'il accompagne les enjeux futurs de l'informatique de Dragages-Ports dans une démarche de plans de progrès et être en mesure de répondre aux besoins d'évolutions de l'organisation et des besoins.

Les objectifs de la prestation sont d'obtenir une bonne qualité de services auprès des utilisateurs en termes notamment de réactivité, de disponibilité, de traçabilité et de visibilité. Le titulaire s'engage à mettre en place les axes de progrès nécessaires à cette optimisation en liaison avec le responsable du suivi de la prestation au sein de Dragages-Ports.

1.4.2 Cadre général du marché

Les prestations attendues concernent principalement :

- Les activités de support et les interventions sur les postes de travail pour les fonctionnalités informatiques (exemple : messagerie, navigation Internet), ainsi que la gestion de parc ;
- Les activités d'exploitation et d'administration des infrastructures informatiques et de télécommunication, y compris l'exploitation d'outils et d'applications installés sur ces systèmes, ainsi que la gestion des configurations ;
- Des projets types, c'est-à-dire la réalisation d'activités identiques à celles réalisées au fil de l'eau mais conduites dans le cadre d'un projet du fait d'une volumétrie ou d'impératifs de délais exceptionnels (exemple : déménagement d'un site, traitement d'une attaque virale) ;
- L'intégration sur les infrastructures des éléments fournis par Dragages-Ports et la mise à jour de la documentation associée ;
- Des projets spécifiques, c'est-à-dire la réalisation d'activités connexes aux activités réalisées au fil de l'eau, nécessitant des compétences supplémentaires ;
- Le pilotage et l'optimisation de l'ensemble des prestations réalisées ;
- La capacité à assurer une hotline.

Article 2 – Enjeux et objectifs

2.1 Objectifs

Les objectifs du marché sont les suivants :

- Gérer les incidents et les problèmes avec réactivité et efficacité ;
- Assurer la sécurité et la sûreté du Système d'Information ;
- Mettre en œuvre les évolutions d'infrastructure ou logicielles ;
- Mettre en œuvre les évolutions technologiques disponibles et nécessaires ;
- Assurer une fonction de conseil permanent ;
- Mettre en œuvre un suivi contractuel.

2.2 Stratégie

Dans la stratégie de Dragages-Ports, la nouvelle prestation d'infogérance comprend l'intégralité du périmètre actuel complété d'extensions, et respecte les contraintes liées au contexte, tout en garantissant des possibilités d'évolutions importantes.

La satisfaction des objectifs mentionnés ci-avant permet d'apporter une vision stratégique, économique et technique permettant à Dragages-Ports de garantir une capacité d'évolutivité satisfaisante pour faire face aux nouvelles technologies et à ses projets, et d'être force de

proposition en termes d'extension de service ou de périmètre grâce à une capacité de communication claire et objective.

En regard de ces objectifs, il est attendu du titulaire qu'il soit force de proposition et qu'il apporte conseil et expertise sur l'ensemble des activités dans le cadre d'une relation partenariale.

Calendrier prévisionnel :

Dès la notification du marché, le titulaire dispose de 2 phases pour se mettre en ordre de marche :

- La phase de prise en charge qui consiste à déployer les différentes composantes techniques et organisationnelles pour atteindre la capacité à rendre le service avec engagements de résultats
- La phase récurrente est la phase de service régulier.

Article 3 – Contexte et évolutions prévisibles

Typologie et profils des utilisateurs

La structure informatique de Dragages-Ports se situe sur 1 site terrestre.

- Les utilisateurs nomades sont reliés au siège afin d'accéder à la GMAO et aux fichiers du siège
- Le siège, les utilisateurs nomades sont reliés au site HAROPA de Rouen afin d'accéder à l'application métier de comptabilité (AS400)

Le détail des équipements du site est listé en annexe 1 fournie à titre d'information.

Le détail des fonctions majeures de chaque équipement est listé en annexe 1 fournie à titre d'information.

Le détail des liaisons internet est listé en annexe 1 fournie donnée à titre d'information.

Ordinateurs :

Les ordinateurs sont de marques différentes (HP, Asus, ...) et de systèmes d'exploitation Windows 11. Une partie des utilisateurs est administrateur de son poste.

La répartition est la suivante :

Localisation	Nombre ordinateurs		Tablette
	Portables	Fixes	
Siège (Rouen)	8	0	1

Accès prestataires externes

Dragages-Ports peut à la demande mettre temporairement à disposition du titulaire des bureaux sur le site.

Les utilisateurs sont principalement des profils « standard » : les utilisateurs du Système d'Information sont à la base de l'organisation. Ils ne sont pas à considérer a priori comme des professionnels de l'informatique ; toutefois, les niveaux de compétence sont en pratique très variables, notamment les utilisateurs strictement cantonnés à des activités bureautiques. Il appartiendra au titulaire d'adapter son style de communication en fonction des différents profils des utilisateurs, certains qualifiés de nomades sont susceptibles de se déplacer sur différents sites. Tous ces utilisateurs sont habilités à prendre contact avec le titulaire, selon les canaux de communication définis, dans le but de signaler leurs difficultés : incident ou demande.

3.1 Périmètre du SI inclus dans le marché

3.1.1 Environnement serveurs en 2025

Le système d'information de Dragages-Ports est constitué de :

- 2 serveurs ;
- 1 onduleur ;
- 2 accès fibres orange ffth et ffto ;
- 3 photocopieurs.

Ce système d'information est susceptible d'évoluer au cours de l'exécution du présent accord-cadre.

3.1.2 Environnement de travail utilisateur

Les postes informatiques déployés sont essentiellement des PC portables et serveurs sous Windows, des smartphones sous Android et iPhone.

Les imprimantes et copieurs sont essentiellement partagés.

L'ensemble de la suite bureautique ainsi que la messagerie sont hébergées sur Microsoft office 365. Aussi, le titulaire est en charge du maintien en condition opérationnel de l'infrastructure sur office 365.

3.1.3 Contexte d'exécution des prestations

L'informatique des navires ne fait pas partie du périmètre mais des actions ponctuelles peuvent être commandées au titulaire.

Dans ce cadre, le titulaire s'engage à se tenir parfaitement informé des modalités particulières relatives au travail sur site (législation sur les Plans de Prévention) en réalisant pour chacun des sites une visite de prévention.

3.1.4 Tendances

Le système d'information étant en constante évolution, ces informations ne sont que le reflet de l'existant sur l'année 2024.

3.2 – Processus et outils de support des services

3.2.1 Processus

Les niveaux de maturité et de formalisation sont très faibles actuellement.

Le Titulaire est invité à contribuer à l'évolution et à l'amélioration des processus au démarrage de la prestation comme pendant son déroulement.

3.2.2 Outils

L'outil utilisé pour la gestion des services est l'outil fourni par le titulaire.

3.2.3 Evolutions

D'une façon générale, le Titulaire dispose de la souplesse nécessaire pour absorber des évolutions dans les divers domaines et sujets à traiter y compris les évolutions non prévues à la notification du marché.

Il est bien entendu que ce périmètre est amené à évoluer tout au long de la prestation, et notamment en termes de cybersécurité.

Un délai de prévenance est à prévoir dans ce cas précis.

Article 4 – Modalités globales de réalisation

Les prestations attendues correspondant à un ensemble d'activités homogènes applicables sur un périmètre cohérent et associé à un dispositif de tarification unique.

Le descriptif des services attendus correspond aux attentes minimales. Le titulaire étant tenu à une obligation de résultat, il met en œuvre tous les moyens nécessaires pour respecter ses engagements de services et de qualité.

Ce descriptif ne préjuge pas de l'organisation et/ou des moyens du titulaire. Il est attendu du titulaire qu'il organise ses équipes et moyens pour atteindre la meilleure rationalisation des coûts et efficacité du service.

Prestations prévues au titre du forfait :

Toutes les prestations listées ci-après sont incluses et valorisées dans la phase de service régulier.

Maintenance préventive des équipements réseau et serveurs et de leurs logiciels

Les équipements concernés sont :

- Serveurs applicatifs des sites de Rouen
- Serveurs NAS des sites de Rouen et du Havre
- Les switches des sites de Rouen et du Havre
- Les firewalls VPN des sites de Rouen, du Havre
- Les onduleurs du site de Rouen.

Les logiciels concernés sont :

- Windows Server du site de Rouen
- Les logiciels antivirus du site de Rouen
- Logiciel de sauvegarde des serveurs de Rouen, du Havre
- Logiciel DSM des serveurs NAS du site de Rouen

La maintenance préventive de ces équipements et ces logiciels peut être faite soit à distance soit sur site. Le titulaire pourra mettre en place, sans surcoût, les logiciels nécessaires pour la prise en main à distance ou pour la supervision sans que ceux-ci n'interfèrent dans l'utilisation des équipements de Dragages-Ports.

La maintenance préventive de ces équipements et ces logiciels doit permettre d'assurer le bon fonctionnement de ceux-ci.

En cas de dysfonctionnement, le titulaire doit tout mettre en œuvre pour rétablir le bon fonctionnement et intervenir suivant les modalités de l'article 4 du CCTP. Cette prestation est incluse dans le contrat global. Elle doit se faire autant que possible à distance. Si un déplacement semble indispensable au titulaire, il devra obtenir l'accord préalable de Dragages-Ports et ce déplacement fera l'objet d'une facturation suivant les modalités du BPU.

- Pour les dysfonctionnements faisant l'objet d'un problème hardware, le titulaire propose à Dragages-Ports la démarche à suivre : réparation, remplacement.... Le prix des pièces et/ou main d'œuvre est à la charge de Dragages-Ports (hors période de garantie).
- Les dysfonctionnements résultant d'une attaque virale ou d'une personne malintentionnée, ne sont pas compris dans le contrat global. Malgré tout, le prestataire s'engage à intervenir et mettre tous les moyens en œuvre pour réparer ces dysfonctionnements dans un délai de 12 heures

La maintenance préventive de ces équipements et ces logiciels doit satisfaire a minima à leur mise à jour. Entre la publication de la mise à jour par l'éditeur (Windows, ...) et l'implémentation sur le matériel de Dragages-Ports, le prestataire s'engage à ce que le délai soit inférieur à 31 jours. Si cette mise à jour peut provoquer une discontinuité de service, le titulaire informe préalablement Dragages-Ports et le titulaire propose la démarche. Si la mise à jour comporte une facturation du fabricant ou de l'éditeur, le titulaire propose un devis à Dragages-Ports qui décide alors de la suite à donner.

Le titulaire s'engage à maintenir les fonctions Windows Server mises en place (Active directory, serveur DNS, serveur d'impression, services Windows ...) dans un état conforme et les fait évoluer au rythme des modifications du type : ajout d'un équipement, ajout d'un utilisateur, ...

Maintenance des ordinateurs fixes et portables

Le titulaire s'engage à mettre en place une hotline permettant à chaque utilisateur, d'un ordinateur fixe ou portable, de le contacter pour un dysfonctionnement constaté sur son ordinateur, du type non accès au réseau local ou internet, logiciel qui ne se lance pas, ...

En aucun cas cette hotline ne peut être utilisée par le salarié de Dragages-Ports comme une aide au fonctionnement d'un logiciel.

La hotline pourra être mise en œuvre soit par téléphone (numéro dédié), soit par courriel, soit par extranet et sera limitée à 30 appels par an. Au-delà de cette limite les demandes seront considérées comme une prestation complémentaire dont le prix est prévu au BPU.

Le titulaire s'engage à intervenir suivant les modalités de l'article 4 du présent CCTP. Cette prestation est incluse dans le contrat global. Elle doit se faire autant que possible à distance.

- Pour les dysfonctionnements faisant l'objet d'un problème hardware, le titulaire propose à Dragages-Ports la démarche à suivre : réparation, remplacement.... Le prix des pièces et/ou main d'œuvre est à la charge de Dragages-Ports (hors période de garantie).
- Pour le temps passé, les dysfonctionnements résultant d'une attaque virale ou d'une personne malintentionnée, ne sont pas compris dans la partie forfaitaire. Dans ce cas, le titulaire s'engage à intervenir dans un délai de 12 heures à compter de la demande émise par Dragages-Ports et proposera à Dragages-Ports un devis chiffré en application des prix mentionnés au BPU.

Participation à la maintenance des services externalisés :

Dragages-Ports s'engage à fournir l'ensemble des contacts des services externalisés et leurs conditions d'accès au réseau interne afin que le titulaire puisse mener à bien sa mission.

Téléphonie :

La téléphonie des utilisateurs terrestres est externalisée chez OVH, ainsi les serveurs VOIP sont hébergés chez OVH et gérés par OVH. Les téléphones sont la propriété d'OVH et sont gérés également par OVH.

Cependant l'ensemble des téléphones en VOIP sont concentrés sur le switch de chaque site sur un VLAN séparé. Ainsi si un dysfonctionnement apparaît sur le switch, il est du ressort du titulaire de résoudre ce souci au titre de la partie forfaitaire.

La téléphonie est en cours de transfert chez Orange et sera finalisée dans le courant du premier semestre 2025.

Emails :

La messagerie est externalisée chez OVH, ainsi le titulaire n'est pas en charge de la maintenance de ce service. La messagerie est du type exchange sur les postes.

Cependant si un dysfonctionnement de la messagerie est lié à l'ordinateur de l'utilisateur ou au logiciel de récupération /envoi des emails, il est du ressort du titulaire de résoudre ce souci au titre de la partie forfaitaire.

La messagerie est en cours de transfert chez Orange et sera finalisée dans le courant du premier semestre 2025

Applications métier :

1 application métier est éditée par Auxitec (données de dragage et suivi de production) et hébergée sur nos serveurs, et une application métier (AS400 comptabilité) est hébergée sur le site Haropa de Rouen. Le titulaire n'est pas chargé de faire la maintenance de ces applications.

Cependant le titulaire donne tous les droits nécessaires aux éditeurs afin que leurs applications fonctionnent correctement.

Réseau productique des navires :

A bord des navires existe un réseau réservé aux matériels de productions (réseau dragage, gestion de la puissance, alarmes ...). Le titulaire n'est pas chargé de faire la maintenance de ces équipements.

Cependant le titulaire donne tous les droits nécessaires et accès afin que le réseau puisse communiquer avec l'extérieur. Ainsi l'interconnexion est à la charge du titulaire.

Imprimantes :

Chaque imprimante multifonction de Dragages-Ports est géré par un contrat de maintenance (cartouches, pièces) par un prestataire externe. Le titulaire n'est pas chargé de la maintenance de ces équipements.

Cependant le titulaire s'assure que les imprimantes réseau peuvent être intégrées dans le réseau de Dragages-Ports et fonctionnent correctement. Cela peut passer par la mise en place d'un serveur d'impression ou sa modification tout ceci au titre du contrat global.

Visites sur sites :

Le titulaire s'engage à faire a minima une visite annuelle sur le site de Rouen pour vérifier :

- la partie réseau et serveurs et confirmer leur bon fonctionnement ;
- les onduleurs (cycles de charge et de décharge) et confirmer leur bon fonctionnement ;
- les ordinateurs et confirmer que les mises à jour automatiques sont activées (Windows, Office, antivirus) et corriger les dysfonctionnements éventuels. Il doit proposer des conseils aux utilisateurs, optimiser les postes.
- l'empoussièrement des équipements et procéder à leur nettoyage

Ces visites sont incluses dans le contrat forfaitaire annuel global. Le déplacement sur site et le temps passé sont inclus dans le contrat forfaitaire global. Dans le cadre d'une visite sur un navire, le prestataire est tenu de planifier en accord avec Dragages-Ports le port d'intervention (Le Havre ou Saint-Nazaire).

Maintenance des documentations :

Les documents papier relatifs à ce chapitre devront impérativement être stockés au siège de Dragages-Ports.

Dossier technique :

Le titulaire s'engage à maintenir un dossier technique à jour regroupant l'ensemble des matériels réseau, de leurs adresses IP et des mots de passe d'accès pour leur configuration.

Chaque équipement (s'il le permet) aura une sauvegarde de sa configuration stockée au siège de Dragages-Ports afin de remettre en fonctionnement celui-ci en cas de changement ou de dysfonctionnement.

Rapport d'intervention :

Le contrat inclut un rapport mensuel de la supervision des serveurs, firewall, onduleur, NAS ainsi que de toutes les modifications, mises à jour, ... effectuées.

A la suite de chaque intervention sur un équipement (serveur, ordinateur, ...) le titulaire s'engage à fournir un rapport de l'incident et des résolutions apportées.

Prestations complémentaires :

Les équipements concernés sont listés en annexe 2 du présent CCTP.

Prestations à bons de commande:

- En cas de coupure d'électricité générale, le titulaire s'engage à remettre en fonctionnement l'ensemble des équipements serveurs (Windows / NAS) et réseau (firewall / switch), une aide basique (on/off d'équipements, lecture d'état des équipements) de Dragages-Ports peut être envisagée.
- Lors d'un changement du fournisseur internet ou d'un changement d'adresse IP fixe, le titulaire s'engage à remettre en fonctionnement l'ensemble des services réseaux (accès internet, accès VPN)
- Lors d'un déménagement, le titulaire s'engage à mettre les équipements (serveur, firewall, switch) en arrêt pour le déplacement et les remettre en fonctionnement suite au déménagement. Cette prestation n'inclut pas le déplacement du matériel.
- Lors de l'achat d'un nouvel ordinateur (par le titulaire ou tout autre moyen), le titulaire s'engage à configurer l'ordinateur avec les logiciels de Dragages-Ports, M365, antivirus, AS400, lecteur PDF, logiciel fichiers compressés, ajout des imprimantes réseau et client VPN) et soit intégré dans l'univers Dragages-Ports (Active Directory, ...).
- Lors d'un changement d'ordinateur, le titulaire s'engage à copier les données (documents, photos, vidéos) d'un PC à l'autre.
- En cas d'incident nécessitant l'utilisation des sauvegardes, le titulaire s'engage à restaurer des données issues des sauvegardes du serveur (Windows ou NAS)
- Le titulaire s'engage à créer un nouvel utilisateur dans le domaine de Dragages-Ports et gère les droits d'accès aux différents dossiers suivant le profil défini par Dragages-Ports.
- Le titulaire s'engage à créer un login / mot de passe pour un utilisateur voulant se connecter à distance par liaison VPN au réseau de Dragages-Ports

Autres prestations à prix unitaires :

Désignation	Détail	Action complémentaire
Proposer la mise en place de l'outil LAPS	Génération automatique des mots de passe administrateur locaux	Pas de matériel à acheter
Proposer la mise en œuvre de MFA	permet d'avoir une authentification à 2 facteurs sur la messagerie	Pas de matériel à acheter
Mise en œuvre du script d'alerte expiration de mot de passe Windows	permet de recevoir un mail en avance de phase de l'expiration du mot de passe Windows.	Pas de matériel à acheter
Proposer la mise en œuvre de MFA / VPN	permet d'avoir une authentification à 2 facteurs sur les accès VPN	Achat d'une licence Intra ID P1
Mise à jour des Adobe pro 2017 vers la dernière version pour des raisons de sécurité	Mise à jours	Achat d'une licence
Proposer la mise en œuvre Azeure Ad Connect	pour des raisons de sécurité	Pas de matériel à acheter
Réorganisation des données serveur de Fichiers.	pour des raisons de sécurité	Pas de matériel à acheter
Utiliser le serveur Mxsuite pour mise en œuvre Réplication de Vms	Seconde Hyperviseur + Possibilité de redémarrer les Vms en cas de défaillance du serveur 1	A voir pour démobiliser l'ancien Mxsuite / Licence Windows 2022

Pour toutes ces prestations, le titulaire s'engage à intervenir suivant les conditions du chapitre 4 et les prix unitaires prévus au BPU.

Ces prestations peuvent être faites soit à distance soit sur site. Si un déplacement est nécessaire, il fait l'objet d'une facturation suivant les modalités du BPU.

Article 5 – Conditions d'exécution

5.1 – Localisation des prestations

Les prestations pourront être exécutées :

- A distance ;
- Au siège de Dragages-Ports à Rouen ;
- A titre exceptionnel à bord des navires majoritairement, néanmoins le lieu peut différer en fonction de l'urgence du besoin.

5.2 – Horaires des services

Service Desk	Plage normale de service : Jours ouvrés - Plage 5j/7 8h-18h
Support de proximité	Plage normale de service : Jours ouvrés - Plage 5j/7 8h-18h
Ingénierie du poste de travail	Plage normale de service : Jours ouvrés - Plage 5j/7 8h-18h
Exploitation et Administration	Plage normale de service : Jours ouvrés - Plage 5j/7 8h-18h
Mise en production	Définis en fonction du besoin exprimé
Supervision des applications	24h/24 et 7j/7 en disponibilité, 5j/7 8h-18h en garantie de service

5.3 – Niveaux de services et engagements associés

Tous les engagements de services sont indiqués dans les documents transmis par le titulaire dans son offre. Le niveau de priorité, classé entre « majeur », « élevé » et « normal » dépend de l'impact et de l'urgence du problème.

Majeure	Interruption complète d'un service, d'un système, du réseau, d'une application ou d'un élément de configuration identifié comme critique.
Élevée	S'applique lorsque le service, le système, le réseau, l'application ou l'élément de configuration peut procéder mais dont la performance est considérablement réduite et/ou les fonctionnalités sont très limitées.
Normale	Un événement qui provoque la perte minimale d'un service. Une solution permanente ou de contournement est disponible pour restaurer la fonctionnalité du service.

5.4 – Compétences des intervenants

Les qualités suivantes sont indispensables pour ce type de prestation :

- Très bon niveau de communication orale et bon niveau de communication écrite ;

- Très bon relationnel ;
- Capacité à comprendre le métier et les préoccupations de l'utilisateur ;
- Rigueur dans l'exécution des tâches ;
- Rapidité dans l'exécution.

Les intervenants opérant sur les infrastructures du SI Central disposent impérativement des certifications idoines.

5.5 – Environnement d'exécution des prestations

Périmètre de réalisation : Les périmètres sont décrits en annexe.

Exigences de sécurité : Les exigences de sécurité spécifiques à Dragages-Ports, ainsi que les conditions d'accès distant.

Divers : Les locaux informatiques, techniques et de stockage sont contrôlés par des accès par clés.

Accès navires : L'accès aux installations nécessite l'autorisation préalable du commandant ou du Chef Mécanicien.

Le contrôle d'accès est réalisé sous le contrôle de l'officier de quart passerelle.

Chaque intervenant émarrera le cahier mis à disposition en début et fin de prestation.

Article 6 – Phases du marché

6.1 – Deux phases

La prestation est constituée de deux phases :

- Phase de prise en charge
- Phase de service régulier.

La phase de prise en charge est une phase de transition.

Dragages-Ports souhaite dédier environ 1 mois de transition pour garantir un démarrage du service régulier avec l'ensemble du périmètre maîtrisé, outillé et piloté.

A chaque chantier de la phase de transition, Dragages-Ports se réserve le droit de ne pas engager la phase suivante considérant que les travaux et services fournis ne correspondent pas aux attentes et nuisent à la qualité de service de la phase suivantes. Un procès-verbal de fin de phase est signé entre les parties recensant les éventuelles réserves, ainsi que les conditions de leurs levées.

Il est rappelé explicitement que le démarrage d'une phase ne vaut pas la réception de la phase précédente.

6.2 – Phase de prise en charge

La phase de prise en charge permet de démarrer en « mode lancé » : les équipes connaissent le contexte, le titulaire dispose du rapport d'étonnement qui fait l'objet d'un arbitrage avec DRAGAGES-PORTS.

La qualité de cette phase préfigure la qualité du service régulier. Elle permet en outre au titulaire de préparer la mission et d'affiner la constitution de son équipe.

Début :

- Début de la phase de prise en charge - Réunion de lancement avec les responsables hiérarchiques, techniques et qualité du titulaire ;

- Caractéristique : période pendant laquelle le service n'est pas effectif;
- Activité principale : Mise en œuvre de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires à la réalisation du service.

Fin : validation par Dragages-Ports :

- De la disponibilité et de l'adéquation de l'ensemble des moyens fournis par le titulaire ;
- Des nouvelles versions des documents du système qualité, fourni par le titulaire, décrivant le nouveau service ou l'évolution de service. (périmètre technique, convention de service avec description des indicateurs si besoin) ;
- Des validations de l'ensemble des documents nécessaires ;
- Durée : **1 mois.**

La phase de prise en charge est impérativement achevée au plus tard à l'échéance du marché actuel. La prise en charge du titulaire s'effectue en coordination avec la phase de réversibilité appliquée au titulaire du marché actuel.

Le titulaire reconnaît explicitement avoir pleinement connaissance de cette particularité et s'engage à proposer une organisation et une méthodologie adaptées.

A l'issue du mois de la phase de transition, Dragages-Ports convoque le Titulaire pour acter du passage en phase probatoire, donnant lieu à un PV signé entre les deux parties.

Par défaut, toutes les activités décrites dans les différentes étapes ci-dessous sont à la charge du titulaire.

6.3 – Phase de service régulier

Cette phase est considérée comme l'enjeu majeur du marché par Dragages-Ports.

- Début : Après la validation de la phase précédente ;
- Caractéristique : période pendant laquelle le service est effectif, les engagements de niveaux de service contractuels, ~~et les pénalités sont applicables;~~
- Activité principale : réalisation du plan d'exécution de service en vigueur ;
- Fin : Le service régulier est une phase ayant cours jusqu'au terme du marché, engagée par les émissions des bons de commande.

Article 7 - Réversibilité

A l'expiration du marché, ou en cas de résiliation anticipée du marché, pour quelque cause que ce soit, le titulaire s'engage à assurer la réversibilité de ses prestations afin de permettre à Dragages-Ports de reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle, l'infogérance des infrastructures et applications lui appartenant, dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service.

Dans le cadre du processus de réversibilité, le titulaire fournit à Dragages-Ports, ou à tout tiers désigné par celle-ci, l'assistance et les informations nécessaires au déroulement d'une phase de restitution de la connaissance et de la responsabilité opérationnelle.

Le Titulaire s'engage à collaborer avec l'entité qui assurera la reprise des services.

Dans sa réponse technique, le titulaire garantira à Dragages-Ports que tous les moyens seront mis en œuvre pour assurer la réversibilité de la prestation dans les conditions souhaitées par Dragages-Ports.

Le titulaire doit remettre à Dragages-Ports un plan de réversibilité au maximum 6 mois après la notification du marché. Ce plan décrira a minima :

- Le périmètre d'application du plan ;

- Les conditions générales d'exécution des opérations de réversibilité, notamment :
 - ✓ L'organisation à mettre en place et les responsabilités des parties
 - ✓ Les phases de mise en oeuvre de la réversibilité
 - ✓ Les contraintes de planning et les jalons clefs, notamment la date de fin prévue de la prestation (ou date de basculement)
 - ✓ Les engagements en matière d'assistance technique et de formation
 - ✓ Le support à l'exploitation concernant les équipements et applications infogérés auprès des équipes du repreneur.
 - ✓ Les différentes options de réversibilité
 - ✓ Le contrôle de la mise en oeuvre de la réversibilité
- - Les principes de la mise à jour et du contrôle du plan de réversibilité
- - Les données et les informations à transmettre
- - Les moyens matériels et logiciels à transférer

A l'issue de la réversibilité, le titulaire et Dragages-Ports effectuent une recette de réversibilité concernant le transfert de compétences et les livrables. Cette action est formalisée au sein d'un procès-verbal de recette.

Livrables

Les livrables de la phase de réversibilité sont constitués des éléments restitués par le Titulaire à l'issue du marché :

- ✓ Le PAQ
- ✓ Les documents de travail : ensemble des procédures, processus, documents d'exploitation utilisés pour réaliser les prestations attendues par la SHEMA.
- ✓ Les schémas d'escalade
- ✓ Les tableaux de bord
- ✓ Toutes données nécessaires à la bonne réalisation d'infogérance
- ✓ le procès-verbal de recette

Cette phase ne pourra excéder 1 mois à compter de la date de notification de la tranche optionnelle.

Le titulaire précisera dans son mémoire technique les niveaux de conformité respectifs de ses livrables et de son planning prévisionnel avec ceux attendus.

Annexe 1 : Réseau Dragages-Ports 2025

Annexe 2 : Liste des équipements (INVENTAIRE-INFRA_VIRTUELLE_DP)