



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

Cahier des Clauses Techniques Particulières

n°DGFIP-DGS-2400047 du 02/04/2025

relatif

à la fourniture de prestations d'assistance technique  
dans l'environnement Z IBM.

# Table des matières

1.OBJET DU MARCHÉ.....	3
1.1 Objet du marché.....	3
1.2 Description de l'environnement informatique IBM.....	3
1.2.1 Localisation et organisation.....	3
1.2.2 Infrastructure matérielle.....	4
1.2.3 infrastructure logicielle.....	4
2.PRESTATIONS DU MARCHÉ.....	6
2.1 Lieu d'exécution des prestations.....	6
2.2 Exigences qualité associées aux prestations.....	6
2.2.1 Exigences de qualifications minimales et de stabilité pour les intervenants.....	6
2.2.2 Exécution des prestations dans le respect des délais.....	6
2.2.3 Qualité des prestations.....	7
2.3 Panorama des unités d'œuvre.....	7
3 DESCRIPTION DES UNITÉS D'ŒUVRE.....	10
3.1 UO relatives aux logiciels et aux systèmes d'exploitations.....	10
3.1.1 A1a Étude d'une politique d'optimisation des systèmes et de leur environnement.....	10
3.1.2 A1b Mise en place d'une politique d'optimisation des systèmes et de leur environnement.....	10
3.1.3 A2 Intégration avec installation d'un logiciel fonctionnant sous l'environnement Z IBM.....	11
3.1.4 A3 Expertise d'une solution logicielle.....	11
3.2 Description des UO relatives aux matériels.....	12
3.2.1 B1 Installation, mise en état de fonctionnement ou configuration d'un ordinateur Mainframe.....	13
3.2.2 B2 Installation, mise en état de fonctionnement ou configuration d'une Robotique.....	13
3.2.3 B3 Installation, mise en état de fonctionnement ou configuration d'un Périphérique.....	14
3.3 UO relatives aux déplacements de matériels.....	15
3.3.1 C1a Étude sur la redistribution d'un matériel de la configuration Z à l'intérieur d'une salle informatique.....	15
3.3.2 C1b Déconnexion & démontage d'un matériel sur un site.....	15
3.3.3 C1c Reconnexion & mise en fonctionnement d'un matériel sur un site.....	16
3.3.4 C2 Emballage ou déballage & préparation de matériels pour le transport d'un site à un autre.....	17
3.3.5 C3 Transport de matériels d'un site à un autre.....	18
3.4 UO relatives au réseau.....	19
3.4.1 D1 Diagnostic d'un incident réseau.....	19
3.4.2 D2 Résolution d'un incident réseau.....	19
3.4.3 D3 Optimisation du réseau, de l'utilisation de la réplication entre baies de disques ou entre DLM.....	20
3.5 UO relatives à l'arrêt complet des équipements ou à leur redémarrage.....	20
3.5.1 E1 Arrêt ou redémarrage d'un matériel sur un site.....	20
3.6 UO relatives aux audits.....	21
3.6.1 F1 Audits, études & rapports sur les configurations logicielles & matérielles existantes.....	21
3.6.2 F2 Audit sur l'utilisation d'un logiciel.....	22
3.7 UO relatives au monitorat.....	23
3.7.1 G1 Monitorat.....	23
3.8 UO relatives aux astreintes.....	25
3.8.1 H1 Astreinte sur site.....	25
3.8.2 H2 Astreinte téléphonique.....	25
3.9 UO relatives à la modification de la configuration avec ou non redéploiement d'équipement.....	26
3.9.1 I1 Mise en œuvre d'une modification de la Robotique.....	26
3.9.2 I2 Mise en œuvre d'une modification d'un Périphérique d'une configuration Z IBM autre que Robotique.....	27
3.10 UO relatives au pilotage de l'assurance qualité.....	28
3.10.1 J1 Prise en charge du marché.....	28
3.10.2 J2 Réversibilité.....	29
4.CONDITIONS GÉNÉRALES.....	29
4.1 Émission des bons de commande.....	29
4.2 Réception & vérification.....	29
4.2.1 Vérification de livrables documentaires.....	29
4.2.2 Vérification de livrables non documentaires.....	30
4.2.3 Délais de vérification.....	31
5. GOUVERNANCE.....	31
5.1 Comité de suivi opérationnel.....	31
5.2 Comité de pilotage.....	31
5.3 Comité de direction.....	31
5.4 Suivi des prestations.....	31

## **1.OBJET DU MARCHÉ**

### **1.1 Objet du marché**

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concerne l'acquisition de prestations d'assistance technique dans l'environnement technique IBM Z (mainframes) pour les sites informatiques de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP).

### **1.2 Description de l'environnement informatique IBM**

#### **1.2.1 Localisation et organisation**

L'infrastructure IBM Z de la DGFIP accueille les travaux issus de deux filières différentes se caractérisant chacune par leurs logiciels, leurs applications et leurs équipes : la filière CICS et la filière IMS.

L'infrastructure IBM Z de la DGFIP porte aussi un projet de portage d'applications émanant de l'environnement BULL GCOS en cours de migration sur les partitions z/OS gérées par la filière CICS.

Plusieurs Établissements des Services Informatiques (ESI) de la DGFIP travaillent sur la plateforme IBM Z avec différentes fonctions.

#### **Hébergement :**

SPS en région parisienne.

SNS en région PACA.

#### **Exploitation système :**

ESI d'AMIENS (filière IMS),

ESI de ROUEN (filière CICS),

SNS (pour les deux filières).

#### **Exploitation applicative et qualification:**

ESI d'AMIENS (filière IMS),

ESI d'ORLÉANS (filière IMS),

ESI de ROUEN (filière CICS),

ESI de TOURS (filière CICS),

ESI de CHALONS (filière CICS),

ESI de NANTES (filière CICS),

ESI de CLERMONT-FERRAND (filière CICS),

ESI de MARSEILLE (filière CICS).

ESI de LIMOGES (projet de migration),

ESI de STRASBOURG (projet de migration),

Si l'activité IBM z/OS de la DGFIP le nécessite, le titulaire du présent marché peut être amené à réaliser des prestations dans un autre ESI que ceux listés ci-dessus, tous situés en France métropolitaine hors Corse.

Plusieurs équipes travaillent au développement des applications hébergées sur la plateforme Z. Elles se situent en France métropolitaine (région parisienne et province hors Corse). Une assistance peut leur être apportée notamment dans le cadre du portage des applications GCOS.

La DGFIP se réserve la possibilité de modifier à tout moment l'implantation géographique des sites concernés.

### **1.2.2 Infrastructure matérielle**

La liste des matériels dans l'annexe 1 reflète la situation de notre infrastructure au moment de la rédaction du présent marché.

Notre infrastructure évoluant en fonction des avancées technologiques, du degré d'obsolescence des matériels et des besoins de la DGFIP, cette liste n'est présentée qu'à titre informatif car susceptible d'évoluer en cours de marché, sans surcoût pour la DGFIP.

### **1.2.3 infrastructure logicielle**

Le SPS héberge des applications transactionnelles IMS utilisant des bases DL/I<sup>1</sup> et VSAM, et des applications transactionnelles CICS utilisant VSAM. Ces applications sont accédées par des services répartis sur l'ensemble du territoire, y compris la Corse et les DROM-COM.

Les configurations utilisent des partitions Z-LINUX qui hébergent notamment, la console graphique TWS (TDWC) et le portail Web Enabler de Beta92.

Les partitions z/OS sont accédées via adressage virtuel (VIPA) ou via nom DNS à travers les différents protocoles habituels et sécurisés (Telnet, FTP, IMS Connect classique et IMS Connect SOAP, Visual Age pour les stations de développement Pacbase, protocole spécifique par des stations de travail Eclipse avec RDz<sup>2</sup> d'IBM et Workbench de Compuware).

Les éditions applicatives, qui intègrent des objets AFP (Fond de Page, PageDef, FormDef), sont :

- soit dématérialisées en PDF,
- soit transformées en PCL puis sorties sur des imprimantes à boîtier IP intégré ou externe,
- soit sorties via PSF sur des imprimantes IPDS.

Les logiciels implantés sur les machines des ESI peuvent être scindés en trois catégories :

A. Logiciels IBM :

- Systèmes d'exploitation (z/OS Base, z/OS security server, z/OS SDSF, z/OS GDDMPGF, z/OS DFSORT, z/OS DFSMS dsshm, DFSMS rmm),
- Hyperviseur (z/VM pour VM Z/Linux utilisant RED HAT : RHEL v9.2)
- Langages de programmation (COBOL, Compileur et Bibliothèque REXX/370),
- Outil de cycle de vie SCLM (Software Configuration and Library Manager),
- Moniteurs transactionnels (CICS TS, IMS TM),
- Bases de données (IMS DB),
- Tools IMS (IMS Performance Analyser, IMS LIU, IMS BTS, IMS DBCS, IMS QCF),
- Gestion des travaux (JES2),
- Maintenance des produits systèmes (SMP/E),
- Automatisation (TWS engine et agent),
- Outils de métrologie (Sys perf et Network option),
- Gestionnaire de bandothèque (RMM),
- RMF (Resource Measurement Facility),
- Gestionnaire de date Hour Glass,
- Outil de génie logiciel PacBase,
- Logiciel d'impression (InfoPrint Server) avec les Transformers AFPxPDF et AFPxPCL,
- Environnement de développement (IDZ<sup>3</sup>, ZOD<sup>4</sup>),
- Serveur d'API (z/OS Connect)

1 DL/I = Database Language/I ou Database Language One (langage de manipulation de la base de données IMS)

2 RDz = Rational Developer for System Z (plateforme de développement pour Z sous Windows)

3 IDz = IBM Developer for z/OS (IDE pour développer des applications z/OS)

4 ZOD = Z Open Development (ensemble d'outils et de plugin simplifiant le développement d'applications z/OS)

## B. Logiciels non IBM :

- Logiciels BMC :
  - ➔ permettant de manipuler les bases de données IMS (Load Plus EP, Unload Plus EP, Prefix Resolution Plus, Secondary Index Utility EP),
  - ➔ permettant d'effectuer du monitoring et de l'analyse de performance (Mainview AutoOperator for z/OS, System Explorer et Mainview for IP, Mainview for z/OS, Mainview for CICS, Mainview AutoOperator for CICS, Mainview Focal Point, Mainview for IMS online, Mainview SRM Stop X37, AutoOperator for IMS, Load Plus/EP for IMS, Unload plus/EP for IMS, Secondary Index Utility/EP, Prefix resolution plus, Image Copy Plus, Pointer checker Plus),
- Logiciels BETA SYSTEMS
  - ➔ \_beta log|z permettant de gérer, mémoriser, archiver et imprimer les états de sortie,
  - ➔ \_beta access permettant de simplifier la gestion de la sécurité RACF
  - ➔ BETA WEB ENABLER : interface graphique
- Logiciels AXWAY :
  - ➔ CFT permettant de réaliser les transferts de fichiers par le réseau,
  - ➔ OPS Automator permettant d'ordonnancer les travaux
- Logiciel ROCKET SOFTWARE permettant le monitoring sur plateforme IBM Z (RCiZ<sup>5</sup>).
- Logiciels 4ST permettant de mettre en ligne la documentation technique (QUICK-REF),
- Logiciels COMPUWARE (Abend-AID, Abend-AID for CICS, Xpediter TSO, File-AID MVS et File-AID EX et File-AID IMS),

## C. Logiciels libres :

- Logiciels XMITIP permettant d'émettre des mels avec pièces-jointes,
- Logiciels de la gamme Ported Tools (Openssh, Perl, curl, le compresseur bzip2 ...),
- Logiciels recommandés par IBM ( le compresseur gzip, le logiciel de calcul de signature sha),
- Logiciels CentOS, InfoZIP-ZIP, InfoZIP-UNZIP, SDSFEXT, MXI, IPL Info, TCPIPMonitor, FTPFromZ, LPA & LNKLIST, FTPBatch...
- Serveur de transfert SFTP Co:Z

L'ensemble des logiciels utilisés en environnement z/OS sont concernés par les prestations d'assistance de cette présente consultation. Pour plus de précisions, se reporter à l'annexe 2.

Les prestations d'assistance peuvent être classées en trois catégories en fonction de leur impact sur l'exploitation :

- logiciel n'ayant aucun impact structurant sur l'exploitation ou présentant un effet structurant limité,
- logiciel présentant un effet fortement structurant mais limité à une partie de l'exploitation,
- logiciel présentant un effet fortement structurant pour l'ensemble de l'exploitation.

Le classement de la prestation est à l'appréciation de la DGFiP.

La liste des logiciels reflète la situation de notre infrastructure au moment de la rédaction du présent marché. Cette liste est susceptible également d'évoluer.

Notre infrastructure évoluant en fonction de la sortie de nouveaux produits, de la fin de support de certains et des besoins de la DGFiP, cette liste n'est présentée qu'à titre informatif car susceptible d'évoluer en cours de marché sans surcoût pour la DGFiP.

5 RCiZ = Rocket Consumption Insights for z/OS

## 2.PRESTATIONS DU MARCHÉ

### 2.1 Lieu d'exécution des prestations

Les lieux d'exécution des prestations seront situés principalement sur les lieux stipulés à l'article 1.2.1. Les prestations d'assistance seront mises en œuvre par un intervenant du titulaire sur les sites de la DGFiP ou sur un site tiers (dans le contexte exclusif du plan de secours d'une configuration Z DGFiP).

### 2.2 Exigences qualité associées aux prestations

#### **2.2.1 Exigences de qualifications minimales et de stabilité pour les intervenants**

La personne publique demande au titulaire de mettre en place des équipes rassemblant les meilleurs atouts pour atteindre les objectifs fixés. Ces équipes devront avoir l'expérience de missions de réalisation dans des environnements organisationnel, fonctionnel et technologique les plus proches possibles de ceux couverts par le marché.

Le titulaire est responsable de la formation et de la mise à niveau des compétences indispensables pour son personnel sur l'ensemble des sujets relevant des prestations demandées. Il en assume l'incidence sur l'organisation de la prestation et prend en charge l'intégralité des coûts associés. La stabilité des effectifs du titulaire tout au long de l'exécution du marché est jugée majeure pour garantir des services de qualité de la part du titulaire (cf. article 5.4 du présent CCTP pour la définition des critères de qualité et de service). En cas de nécessité de remplacement d'un intervenant, (cf. article 10.1.3 du CCAP), la période de recouvrement prise en charge par le titulaire doit être au moins de 2 semaines (soit 15 jours calendaires).

Le remplacement d'un intervenant ne doit en aucun cas impacter la qualité de la prestation, ni générer un retard ou un coût supplémentaire.

L'expérience ou l'expertise du remplaçant doit être similaire à celle du remplacé.

#### **2.2.2 Exécution des prestations dans le respect des délais**

##### A.Délais à respecter

##### **Présentation / acceptation ou récusation des intervenants :**

- A compter de la notification du marché, le titulaire dispose d'un délai d'un mois maximum (soit 30 jours calendaires) pour présenter à la personne publique les intervenants nécessaires au bon déroulement du marché et ayant les profils attendus conformes à son offre. Suite à la présentation des intervenants, la personne publique dispose d'un délai de 2 semaines (soit 15 jours calendaires) pour juger de l'adéquation du profil proposé à la mission et demander la proposition d'un autre intervenant conformément à l'article 10.1.4 du CCAP.

##### **Démarrage des bons de commandes :**

- A compter de l'émission du bon de commande, les prestations d'assistance devront débuter dans le délai défini dans le CCTP pour chaque unité d'œuvre

##### **Exécution des prestations :**

- A partir de la date de début de la (ou des) prestations, le titulaire devra exécuter la (ou les) prestations dans le délai maximal de réalisation prévu au CCTP, pour chaque unité d'œuvre.

**Interruption de service :**

- Pour les unités d'œuvre relatives aux matériels (B), au déplacement de matériels (C) et à l'optimisation de la configuration (I), une durée maximale d'interruption de service sera fixée dans le bon de commande correspondant,
- L'interruption de service correspond à un arrêt temporaire de l'exploitation normale d'un matériel ou d'une configuration. La durée de l'interruption de service est décomptée à partir de la date effective d'arrêt de service,
- L'interruption de service prend fin à la reprise de service, entendue comme la validation par la personne publique du retour à un fonctionnement normal du matériel ou de la configuration concerné.

**B.Pénalités de retard****Non respect du délai d'exécution :**

- Au cas où, du fait du titulaire, le délai d'exécution des prestations est dépassé, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée dans les conditions prévues à l'article 10.5 du CCAP.

**2.2.3 Qualité des prestations**

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations commandées avec la diligence, le niveau de sérieux et de compétence professionnelle requis par la diversité et la technicité des prestations demandées.

Il s'engage également à y consacrer les moyens humains et matériels nécessaires à une exécution de qualité.

Les critères généraux d'appréciation de la qualité des prestations sont donnés dans le chapitre 5.4 du présent CCTP.

Pour chaque bon de commande, la qualité des livrables documentaires et autres livrables sera vérifiée conformément au paragraphe 4.2 du présent CCTP.

**2.3 Panorama des unités d'œuvre**

Unités d'oeuvre relatives aux logiciels et aux systèmes d'exploitation		
A1	A1a	Étude d'une politique d'optimisation des systèmes et de leur environnement
	A1b	Mise en place d'une politique d'optimisation des systèmes et de leur environnement
A2	A2a	Intégration (avec installation) d'un logiciel fonctionnant sous l'environnement IBM décliné par rapport à l'impact plus ou moins structurant sur l'exploitation, du logiciel.
	A2b	
	A2c	
A3	A3a	Expertise décliné par rapport à l'impact plus ou moins structurant de la solution logicielle.
	A3b	
	A3c	

Unités d'oeuvre relatives aux matériels		
B1	B1a	Installation, mise en état de fonctionnement ou configuration d'un ordinateur 'gros système' décliné selon la période d'intervention.
	B1b	
B2	B2a	Installation, mise en état de fonctionnement ou configuration de la Robotique Déclinée selon la période d'intervention.
	B2b	
B3	B3a-1	Installation, mise en état de fonctionnement ou configuration (connexion et intégration) d'un périphérique ou composant décliné par grand type de composant et selon la période d'intervention : baie de disques, VTL, DLM ou autres composants.
	B3a-2	
	B3b-1	
	B3b-2	

Unités d'oeuvre relatives aux déplacements de matériels		
C1	C1a	Étude sur la redistribution d'un matériel à l'intérieur d'une salle informatique.
	C1b1-1	Déconnexion et démontage d'un matériel sur un site décliné en fonction du type d'équipement et de la période d'intervention.
	C1b1-2	
	C1b2-1	
	C1b2-2	
	C1b3-1	
	C1b3-2	Reconnexion et mise en fonctionnement d'un matériel sur un site décliné en fonction du type d'équipement et de la période d'intervention.
	C1c1-1	
	C1c1-2	
	C1c2-1	
	C1c2-2	
	C1c3-1	
	C1c3-2	
C2	C2a1 BAC	Emballage ou déballage et préparation de matériels pour le transport d'un site à un autre décliné en fonction du type d'équipement et de la période d'intervention.
	C2a1 GRS	
	C2a1 PER	
	C2a2 BAC	
	C2a2 GRS	
	C2a2 PER	
C3	C3a1 BAC	Transport de matériels sur une distance inférieure ou égale à 500 kilomètres, si les prestations exigent un transfert d'un site à un autre décliné en fonction du type d'équipement et de la période d'intervention.
	C3a1 GRS	
	C3a1 PER	
	C3a2 BAC	
	C3a2 GRS	
	C3a2 PER	
	C3b1 BAC	Transport de matériels sur une distance comprise entre 501 kilomètres et 1100 (onze cents) kilomètres, si les prestations exigent un transfert d'un site à un autre décliné en fonction du type d'équipement et de la période d'intervention.
	C3b1 GRS	
	C3b1 PER	
	C3b2 BAC	
	C3b2 GRS	
	C3b2 GRS	

Unités d'oeuvre relatives au réseau		
D	D1	Diagnostic d'un incident réseau
	D2	Résolution d'un incident réseau
	D3	Optimisation du réseau, de l'utilisation de la réplication entre baies de disques ou entre DLm.

Unités d'oeuvre relatives à l'arrêt ou au redémarrage des équipements		
E	E1a1-1	Arrêt complet ou redémarrage des équipements (arrêt électrique par exemple, redémarrage)
	E1a1-2	
	E1a2-1	
	E1a2-2	
	E1a3-1	
	E1a3-2	



Unités d'oeuvre relatives aux audits		
F	F1a	Audits, étude et rapports sur les configurations logicielles et matérielles existantes dans un ESI, déclinés selon la complexité de la Configuration.
	F1b	
	F1c	
	F2a	Audit sur l'utilisation d'un logiciel décliné selon la complexité du logiciel.
	F2b	
	F2c	

Unités d'oeuvre relatives au monitorat		
G	G1a-1	Confection – réalisation de Monitorat décliné en fonction de la complexité du monitorat et de la présence de support.
	G1a-2	
	G1b-1	
	G1b-2	
	G1c-1	
	G1c-2	

Unités d'oeuvre relatives à l'astreinte		
H	H1a	Astreinte sur site déclinée en fonction des jours et plages horaires.
	H1b	
	H1c	
	H1d	
	H2a	Astreinte téléphonique déclinée en fonction des jours et plages horaires.
	H2b	
	H2c	
	H2d	

I	I1	Mise en oeuvre d'une modification de librairie de cartouches
	I2a-1	Mise en oeuvre d'une modification d'un périphérique d'une configuration Z IBM autre que la Robotique, tel que la baie de disques, UC, autre périphérique dont le DLM de DELL.
	I2a-2	
	I2b-1	
	I2b-2	
	I2c-1	
	I2c-2	
	I2d-1	
	I2d-2	

Unités d'œuvre relatives au pilotage de l'assurance qualité		
J	J1	Prise en charge du marché
	J2	Réversibilité

Le soumissionnaire devra proposer à la personne publique des prestations pour la réalisation des opérations décrites ci-après.

Certaines unités d'œuvre sont déclinées en fonction de la période d'intervention ou période de réalisation; en effet les prestations pourront avoir lieu en jour ouvré ou bien en jour non ouvré (le Week-end ou durant un jour férié), en heure ouvrée (de 7h à 19h), ou si nécessaire en heure non ouvrée (entre 19h et 7h du matin).

Les nuits du week-end sont les nuits suivantes :

- nuit du vendredi au samedi,
- nuit du samedi au dimanche et
- nuit du dimanche au lundi.

Les délais sont exprimés en jours ouvrables sauf mention contraire.

Il est précisé que les jours ouvrables recouvrent tous les jours de la semaine, à l'exception :

- du jour de repos hebdomadaire (généralement le dimanche)
- des jours fériés habituellement non travaillés.

### **3 DESCRIPTION DES UNITÉS D'ŒUVRE**

#### **3.1 UO relatives aux logiciels et aux systèmes d'exploitations**

##### **3.1.1 A1a Étude d'une politique d'optimisation des systèmes et de leur environnement**

###### **Contenu de la prestation :**

La prestation devra débuter, au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande. Cette unité d'œuvre devra permettre à la personne publique d'optimiser les performances de son système d'exploitation ou de réorganiser les partitions.

Les opérations à mener seront les suivantes :

- organisation d'entretiens avec les exploitants,
- collecte des données de métrologie,
- analyse des données collectées,
- fourniture de préconisations pour améliorer les performances du système ou la réorganisation.

###### **Fournitures de l'administration :**

L'Administration apportera son aide pour la collecte des données de métrologie ainsi que pour l'organisation des entretiens.

**Délai maximal de réalisation :** 7 jours.

###### **Livrables associés :**

Un rapport détaillant les opérations menées (cf. supra) et fournissant des préconisations pour améliorer les performances du système ou la réorganisation des partitions, devra être fourni dans un délai de 25 jours après le début de la prestation. Ce rapport fera l'objet d'une présentation à la personne publique, au cours d'une réunion.

##### **3.1.2 A1b Mise en place d'une politique d'optimisation des systèmes et de leur environnement**

###### **Contenu de la prestation :**

La prestation devra débuter, au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande. Cette unité d'œuvre pourra être commandée à la suite de l'unité d'œuvre A1a.

Le titulaire devra effectuer les opérations décrites dans le rapport fourni à l'issue de l'unité d'œuvre A1a.

Toutes les opérations seront réalisées dans un délai maximum de 20 jours, à compter de la date de début de la prestation.

###### **Fournitures de l'administration :**

- Liste des objectifs à atteindre,
- Accès aux locaux et aux composants à optimiser,
- Livrable A1a à fournir éventuellement.

Délai maximal de réalisation : 20 jours.

Livrables associés :

- La réalisation de l'optimisation
- Un rapport décrivant les opérations qui ont été effectivement menées pour optimiser le système devra être fourni dans un délai de 5 jours après la fin de la prestation, attestant le bon fonctionnement et l'atteinte des objectifs.

### **3.1.3 A2 Intégration avec installation d'un logiciel fonctionnant sous l'environnement Z IBM**

Contenu de la prestation :

La prestation devra débuter, au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande, sur lequel sera précisé le logiciel concerné.

Le titulaire devra effectuer dans le délai d'un mois à compter de la date de début de prestation, les opérations suivantes :

- Préparation du contexte pour installer le logiciel (cette opération devra être mise en œuvre avec les exploitants),
- Vérification de la compatibilité du logiciel avec le contexte logiciel de la DGFiP,
- Installation et intégration du logiciel,
- Test du logiciel,
- Consignes écrites de prise en main du logiciel par les exploitants.

L'unité d'œuvre est subdivisée en trois U.O. suivant la qualité structurante sur l'exploitation du logiciel à installer :

Déclinaison de l'UO	A2a	A2b	A2c
Impact structurant sur l'exploitation	Sans effet	Effet limité	Effet fortement structurant pour l'ensemble de l'exploitation
Durée maximale de réalisation	2 jours	5 jours	8 jours

Fournitures de l'administration :

La personne publique transmettra la documentation fournie par l'éditeur du logiciel au prestataire.

Livrables associés :

- Installation et intégration,
- Consignes écrites d'utilisation,
- Un compte-rendu d'installation et d'intégration du logiciel (rappelant le déroulement des différentes opérations ainsi que les incidents éventuels de toute nature et les solutions apportées) devra parvenir à la personne publique dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de fin des travaux d'installation,
- Le nouveau logiciel devra être opérationnel pour les exploitants, ces derniers se l'étant approprié lors de la prise en main à l'aide des consignes d'utilisation.

### **3.1.4 A3 Expertise d'une solution logicielle**

Périmètre de la solution logicielle :

Le périmètre fonctionnel de la solution logicielle sera de même nature que celui des logiciels répertoriés dans le paragraphe « 1.2.3 Configuration logiciels ».

### Contenu de la prestation :

La prestation devra débuter, au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande, sur lequel seront précisés les logiciels concernés (ancien logiciel et nouveau logiciel).

Elle consistera à effectuer les opérations suivantes :

- réalisation d'entretiens avec les exploitants des sites pour dégager le contexte d'utilisation et les fonctionnalités nécessaires à la DGFIP sur les sites, ainsi que les éventuels nouveaux besoins,
- présentation des fonctionnalités de la solution logicielle,
- un rapport devra être fourni à la personne publique détaillant les fonctionnalités du produit en relation si nécessaire, avec celles de l'ancien produit et les nouvelles fonctionnalités, ainsi que la mise en œuvre de l'installation du nouveau produit logiciel,
- réalisation du paramétrage et du développement nécessaires pour fonctionner dans le contexte technique de la DGFIP, sans dégradation de performance ni régression à ressource constante,
- préconisation d'utilisation de la solution logicielle et d'accompagnement au démarrage en exploitation réelle des exploitants afin de leur permettre la mise en œuvre de la solution à partir des consignes écrites d'utilisation.

Enfin, l'indice de complexité du logiciel installé se définit en fonction de l'effet structurant du logiciel installé sur l'ensemble de l'exploitation.

L'unité d'œuvre est subdivisée en trois selon la complexité du logiciel :

Déclinaison de l'UO	A3a	A3b	A3c
<b>Complexité du logiciel (avec impact structurant sur l'exploitation)</b>	SIMPLE (sans effet)	MOYENNE (effets limités)	FORTE (effets fortement structurants)
<b>Durée maximale d'exécution</b>	5 jours	10 jours	15 jours

### Fournitures de l'administration :

L'Administration apportera son aide pour l'organisation des entretiens avec les personnes concernées des différents sites. Les entretiens seront si nécessaires organisés à distance. La personne publique fournira tous les éléments nécessaires à l'expertise dans le contexte DGFIP (traces, copie de fichier, journaux ...).

### Livrables associés :

- La réalisation de l'expertise,
- Les consignes écrites d'utilisation,
- Un rapport répondant au contenu de la prestation de ce paragraphe 3.1.4. devra être fourni à la DGFIP détaillant les fonctionnalités du produit en faisant ressortir les particularités des apports ou fonctionnalités nouvelles par rapport aux fonctionnalités antérieures, au plus tard à la date de fin de la prestation.

## 3.2 Description des UO relatives aux matériels

Les candidats devront détailler les modalités de réalisation des opérations demandées pour chaque unité d'œuvre et indiquer les particularités et/ou conditions éventuelles concernant les installations réalisées (cf. descriptions dans les paragraphes 3.2.1 et 3.2.2) et notamment pour les installations réalisées durant le week-end, jours fériés (jours non ouvrés) ou nuit (19h à 7h, heures non ouvrées).

Ils préciseront la tarification des unités d'œuvre B1 et B2, B3 en distinguant deux tarifications selon les périodes des interventions qui pourront être soit pour partie ou totalité effectuées en jours non ouvrés (Week-End, jours fériés) ou heures non ouvrées (entre 19h et 7h), soit en jours ouvrés, en heures ouvrées (entre 7h et 19h).

Enfin, il est rappelé que les matériels concernés sont listés dans le paragraphe 1.2.2. Toutefois, cette liste n'est pas exhaustive et est susceptible d'être abondée en fonction d'achats futurs de matériels entrant dans les gammes de la configuration Z IBM. La personne publique informera dans un délai d'un mois le titulaire des modifications survenues.

### **3.2.1 B1 Installation, mise en état de fonctionnement ou configuration d'un ordinateur Mainframe**

#### Contenu de la prestation :

La prestation devra débuter au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande.

L'ordinateur "gros système" concerné aura été préalablement amené sur le site d'installation sous la responsabilité de la DGFIP.

Le prestataire devra réaliser les opérations suivantes :

- mise sous tension de la machine,
- test de la machine seule (mise sous tension),
- connexion des périphériques,
- installation des configurations propres à l'exploitation de la DGFIP,
- démarrage de la machine,
- test de la machine et notamment des entrées/sorties avec les périphériques.

La prestation doit être réalisée en deux jours maximum et pourra avoir lieu le week-end ou durant les jours fériés voire si nécessaire pour partie de nuit.

#### Fournitures de l'administration :

La personne publique fournira au titulaire les éléments suivants :

- L'accès à la salle informatique,
- La configuration de l'ancienne machine ou la précédente configuration lorsqu'il s'agit d'un déplacement de machine.

#### Livrables associés :

- Configuration en état de fonctionnement avec l'ensemble de ses périphériques,
- Rapport d'installation et de configuration.

Déclinaison de l'UO	B1a	B1b
Équipement	UC	UC
Durée maximale de réalisation	2 jours en jour ouvré, heures ouvrées	2 jours en jour non ouvré, ou heures non ouvrées

### **3.2.2 B2 Installation, mise en état de fonctionnement ou configuration d'une Robotique**

#### Contenu de la prestation :

La prestation devra débuter au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande.

La Robotique concernée aura été préalablement amenée sur le site d'installation sous la responsabilité de la personne publique.

Le prestataire devra réaliser les opérations suivantes :

- mise sous tension de Robotique
- raccordement de la Robotique à l'ensemble de la configuration en particulier l'unité centrale,
- configuration et test de la Robotique en fonctionnement dans le contexte DGFIP avec l'ensemble de la configuration notamment l'UC et les périphériques liés (lecteurs, ...).

La prestation doit être réalisée en trois jours maximum et pourra avoir lieu pour partie le Week-end ou durant un jour férié ou si nécessaire de nuit.

Fournitures de l'administration :

L'Administration permettra au titulaire l'accès à la salle informatique.

Livrables associés :

- Mise en fonctionnement ou configuration de l'équipement avec validation du fonctionnement complet de la BAC tel qu'utilisée dans la configuration,
- Rapport d'installation et de configuration,
- Consignes écrites d'utilisation.

L'unité d'œuvre est subdivisée en deux selon la période de réalisation de la prestation :

Déclinaison de l'UO	B2a	B2b
Équipement	Robotique	Robotique
Durée maximale de réalisation	3 jours en jour ouvré, heures ouvrées	3 jours en jour non ouvré, ou heures non ouvrées

### 3.2.3 B3 Installation, mise en état de fonctionnement ou configuration d'un Périphérique

Contenu de la prestation :

La prestation devra débuter au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande par le titulaire.

Le périphérique aura été préalablement amené sur le site d'installation par la personne publique. Par exemple il peut s'agir, d'une baie de disques, d'une carte réseau, d'une extension mémoire, ou tout autre composant ayant trait à l'UC, à la baie de disque ou DLM ou à la robotique dans la gamme des composants des équipements de la configuration.

Le prestataire devra réaliser les opérations suivantes :

- installation du composant,
- mise sous tension,
- raccord et configuration du composant ou périphérique au sein de la configuration,
- test du bon fonctionnement au sein de la configuration.

La prestation doit être réalisée en deux journées maximum.

Fournitures de l'administration :

La personne publique permettra au titulaire l'accès à la salle informatique.

Livrables associés :

- Composant ou périphérique en fonctionnement au sein de la configuration,
- Rapport d'installation et de configuration.

L'unité d'œuvre est subdivisée selon le périphérique ou le composant ainsi que la période de réalisation de la prestation :

Déclinaison de l'UO	B3a-1	B3b-1	B3a-2	B3b-2
Équipement	Baie de disques ou VTL, DLM	Composant ajouté au sein de l'UC, de la baie de disques, du DLM dans la gamme des composants des équipements de la configuration.	Baie de disques ou VTL, DLM	Composant ajouté au sein de l'UC, de la baie de disques, du DLM dans la gamme des composants des équipements de la configuration.
Durée maximale de réalisation	2 jours en jour ouvré, heures ouvrées	2 jours en jour ouvré, heures ouvrées	2 jours en jour non ouvré, ou heures non ouvrées	2 jours en jour non ouvré, ou heures non ouvrées

### 3.3 UO relatives aux déplacements de matériels

Remarque liminaire : S'agissant des unités d'œuvre C1 à C3, les candidats devront préciser l'organisation qui sera mise en place pour réaliser la prestation demandée, notamment pour les prestations réalisées durant le week-end ou les jours fériés ou la nuit. La nuit débute à 19h pour se terminer à 7h.

Ils préciseront la tarification de chacune des unités d'œuvre précédemment citées en distinguant deux tarifications, selon les périodes des interventions qui pourront être soit pour partie ou totalité effectuées en jours non ouvrés (week-end, jours fériés) ou heures non ouvrées (entre 19h et 7h), soit en jours ouvrés, en heures ouvrées (entre 7h et 19h).

#### **3.3.1 C1a Étude sur la redistribution d'un matériel de la configuration Z à l'intérieur d'une salle informatique**

##### Contenu de la prestation :

Cette étude doit permettre à la DGFIP d'optimiser la disposition d'un matériel dans le contexte de la configuration Z à l'intérieur du plateau informatique du centre de services informatiques.

Pour réaliser cette prestation, le titulaire devra se déplacer sur le site concerné et étudier la meilleure disposition d'un matériel.

La prestation devra débuter au plus tard quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande. Le titulaire devra respecter le calendrier convenu lors d'une réunion préparatoire pour les opérations visées par cette prestation.

##### Fournitures de l'administration :

L'Administration fournira au titulaire l'accès à la salle informatique.

Délai maximal de réalisation : 20 jours après la première visite sur site.

##### Livrables associés :

Il sera demandé un rapport décrivant la disposition cible du matériel ainsi qu'un plan côté indiquant précisément l'emplacement du matériel et le respect des contraintes pour sa maintenance.

Ces livrables devront être fournis dans un délai de vingt jours après la visite sur site.

#### **3.3.2 C1b Déconnexion & démontage d'un matériel sur un site**

##### Contenu de la prestation :

Cette prestation consiste à réaliser les opérations permettant la déconnexion du matériel de l'exploitation dont la nature sera précisée sur le bon de commande (ordinateur « gros système », Robotique, périphérique ainsi que pour chacun des câbles ou petits éléments connexes).

Si ce matériel est destiné à la remise au service des Domaines ou la mise au rebut, il pourra être demandé un démontage.

La prestation devra débuter au plus tard quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande. Le titulaire devra respecter le calendrier convenu pour les opérations visées par cette prestation.

L'unité d'œuvre est subdivisée selon la nature du matériel et la période de réalisation :

Déclinaison de l'UO	C1b1-1	C1b2-1	C1b3-1
Nature du matériel	Mainframe	Robotique	Périphérique (baie de disques, DLm...)
Durée maximale de réalisation	1 jour en jour ouvré, heures ouvrées (7h à 19h)	2 jours en jour ouvré, heures ouvrées (7h à 19h)	1 jour en jour ouvré, ou heures ouvrées (7h à 19h)

Déclinaison de l'UO	C1b1-2	C1b2-2	C1b3-2
Nature du matériel	Mainframe	Robotique	Périphérique (baie de disques, DLm...)
Durée maximale de réalisation	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées (19h à 7h)	2 jours en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées (19h à 7h)	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées (19h à 7h)

Fournitures de l'administration :

- Accès aux locaux de l'Administration,
- Périmètre du matériel à déconnecter.

Livrables associés :

- Liste détaillée des matériels déconnectés,
- Matériel déconnecté, démonté.

### 3.3.3 C1c Reconnexion & mise en fonctionnement d'un matériel sur un site

Contenu de la prestation :

Cette prestation consiste à réaliser toutes les opérations permettant la reconnexion et la mise en fonctionnement d'un matériel de l'exploitation (ordinateur « gros système », Robotique, périphérique ainsi que pour chacun des câbles ou petits éléments connexes liés).

La prestation devra débuter au plus tard quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande. Le titulaire devra respecter le calendrier convenu lors d'une réunion préparatoire pour les opérations visées par cette prestation.

L'unité d'œuvre est subdivisée selon la nature du matériel et la période de réalisation :

Déclinaison de l'UO	C1c1-1	C1c2-1	C1c3-1
Nature du matériel	Mainframe	Robotique	Périphérique (baie de disques, DLm...)
Durée maximale de réalisation	1 jour en jour ouvré, heures ouvrées (7h à 19h)	2 jours en jour ouvré, heures ouvrées (7h à 19h)	1 jour en jour ouvré, ou heures ouvrées (7h à 19h)



Déclinaison de l'UO	C1c1-2	C1c2-2	C1c3-2
Nature du matériel	Mainframe	Robotique	Périphérique (baie de disques, DLM...)
Durée maximale de réalisation	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées (19h à 7h)	2 jours en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées (19h à 7h)	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées (19h à 7h)

Fournitures de l'administration :

Périmètre du matériel à reconnecter

Livrables associés :

- Reconnexion, mise en fonctionnement au sein de la configuration,
- Tests de bon fonctionnement.

### 3.3.4 C2 Emballage ou déballage & préparation de matériels pour le transport d'un site à un autre

Contenu de la prestation :

Cette prestation consiste à conditionner, avant un déplacement, un matériel préalablement déconnecté et prêt à l'emballage, avec tous les équipements liés (câbles, cartes,...). L'emballage, fourni par le prestataire, effectué devra permettre un déplacement sécurisé du matériel par camion sur une longue distance.

Parallèlement, cette unité d'œuvre pourra être commandée pour déballer le matériel après le déplacement. Dans ce cas, l'enlèvement de l'emballage sera effectué par le prestataire. A la fin de la prestation du titulaire, le matériel doit être prêt à être connecté.

Lors d'une opération importante de déménagement, il sera commandé autant d'unités d'œuvre que de matériels à déplacer : leur nature fera l'objet d'un détail sur le bon de commande.

La durée de cette opération est d'une demi-journée.

La prestation devra débuter au plus tard quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande. Le titulaire devra respecter le calendrier convenu lors d'une réunion préparatoire pour les opérations visées par cette prestation.

L'unité d'œuvre est subdivisée selon la période de réalisation et la nature du matériel (ordinateur gros système, Robotique, périphériques) :

Déclinaison de l'UO	C2a1
Période d'exécution	En jour ouvré (7h à 19h)
Ordinateur Gros Système	C2a1 GRS
Robotique	C2a1 BAC
Périphérique	C2a1 PER

Déclinaison de l'UO	C2a2
Période d'exécution	En jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées (19h à 7h)
Ordinateur Gros Système	C2a2 GRS
Robotique	C2a2 BAC
Périphérique	C2a2 PER

Fournitures de l'administration :

- Accès aux locaux de l'Administration
- Liste du matériel, objet de la prestation.

Livrables associés :

Matériel emballé prêt au transport ou déballé et prêt à être installé.

Délai maximal de réalisation : un demi (0,5) jour.

### 3.3.5 C3 Transport de matériels d'un site à un autre

Les candidats devront préciser l'organisation qui sera mise en place pour réaliser la prestation demandée (mise en sécurisation, assurance du matériel...).

Contenu de la prestation :

Cette prestation consiste à transporter un matériel sur une distance inférieure ou égale à 1100 km déclinée en deux tranches, la première inférieure ou égale à 500 km entre deux sites de l'Administration, la seconde entre 501 et 1100 km. Le titulaire devra prendre une assurance pour le transport, proportionnelle à la valeur du matériel à transporter.

La prestation de transport commence dans la salle informatique du site d'origine et se termine dans la salle informatique d'hébergement de l'équipement du site cible. L'emballage et le déballage feront l'objet si nécessaire des UO précédentes.

Le transfert des accessoires rattachés à une configuration (connectique...) devra être pris en charge dans cette prestation et devra être inclus dans le prix de la prestation.

Lors d'une opération importante de déménagement, il sera commandé autant d'unités d'œuvre que de matériels à déplacer qui feront l'objet d'un détail sur le bon de commande

La prestation devra débuter au plus tard quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande. Le titulaire devra respecter le calendrier convenu lors d'une réunion préparatoire pour les opérations visées par cette prestation.

L'unité d'œuvre est subdivisée selon la période de réalisation et selon la nature du matériel à transporter (Robotique, gros système, périphérique).

Déclinaison de l'UO	C3a1	C3b1
Transport sur une distance entre 2 sites	Inférieure ou égale à 500 km	Comprise entre 501 km et 1100 km
Durée maximale d'exécution	1 jour en jour ouvré (7h à 19h)	1 jour en jour ouvré (7h à 19h)
Ordinateur Gros Système	C3a1 GRS	C3b1 GRS
Robotique	C3a1 BAC	C3b1 BAC
Périphérique	C3a1 PER	C3b1 PER

Déclinaison de l'UO	C3a2	C3b2
Transport sur une distance entre 2 sites	Inférieure ou égale à 500 km	Comprise entre 501 km et 1100 km
Durée maximale d'exécution	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié) ou en heures non ouvrées (19h à 7h)	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié) ou en heures non ouvrées (19h à 7h)
Ordinateur Gros Système	C3a2 GRS	C3b2 GRS
Robotique	C3a2 BAC	C3b2 BAC
Périphérique	C3a2 PER	C3b2 PER

Fournitures de l'administration :

- Accès aux locaux de l'Administration,
- Liste du matériel et accessoires à transporter,
- Les adresses des sites et correspondants locaux,
- Emplacement cible.

Livrables associés :

- Réalisation du transport,
- Déchargement et dépôt à l'emplacement cible.

### 3.4 UO relatives au réseau

#### **3.4.1 D1 Diagnostic d'un incident réseau**

Contenu de la prestation :

La prestation devra débuter dans les cinq (5) jours après la date d'émission du bon de commande. La personne publique est susceptible de commander cette unité d'œuvre lorsqu'elle est confrontée à un incident réseau inconnu.

Le titulaire devra fournir le diagnostic de l'incident à partir des traces fournies par la personne publique et de la description de l'incident. Il est précisé que l'aide de la société sera requise pour établir les traces et reproduire l'incident au cas utile.

Fournitures de l'administration :

L'Administration fournira les éléments suivants :

- la description de l'incident rencontré,
- les traces de l'incident,
- le livrable.

Délai maximal de réalisation : quatre (4) jours.

Livrables associés :

Un rapport présentant le diagnostic de l'incident rencontré qui devra être fourni dans un délai maximal de dix (10) jours après la date d'émission du bon de commande.

#### **3.4.2 D2 Résolution d'un incident réseau**

Contenu de la prestation :

La prestation devra débuter dans les cinq (5) jours maximum après la date d'émission du bon de commande.

Le diagnostic de l'incident aura été établi préalablement soit par l'intermédiaire de l'unité d'œuvre D1 soit par les investigations menées par les exploitants de la personne publique.

La société devra décrire le mode opératoire pour corriger l'incident et faire dans un délai de deux jours les opérations nécessaires pour retrouver un niveau de fonctionnement normal. En cas d'impossibilité de remise en marche dans les deux jours, une solution de contournement devra être mise en place en 1 jour.

Dans ce cas, la résolution définitive devra intervenir dans un délai de dix (10) jours à partir de la mise en place de la solution de contournement.

Fournitures de l'administration :

L'Administration fournira les éléments suivants :

- le diagnostic de l'incident rencontré,
- les traces de l'incident,
- le rapport fourni par le prestataire, si l'UO D1 a été réalisée.

Délai maximal de réalisation :

Deux (2) jours pour résoudre l'incident et un (1) jour pour mettre en place une solution de contournement le cas échéant.

Livrables associés :

Un rapport présentant toutes les opérations effectuées pour corriger l'incident devra être fourni dans un délai de dix (10) jours après la résolution de l'incident.

### **3.4.3 D3 Optimisation du réseau, de l'utilisation de la réplication entre baies de disques ou entre DLM**

Contenu de la prestation :

La prestation devra débuter au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande.

Cette étude devra permettre d'optimiser les temps de transferts ou la réplication: il sera demandé par exemple de séparer les différents flux (transactionnels et transferts de fichiers) et d'améliorer la qualité de service (QoS) ou d'améliorer l'utilisation de la réplication.

Fournitures de l'administration :

L'Administration fournira les traces du réseau.

Délai maximal de réalisation : vingt (20) jours.

Livrables associés :

Un rapport présentant les opérations à mener pour optimiser le réseau devra être transmis dans un délai de vingt (20) jours à compter de la date de début de la prestation.

## **3.5 UO relatives à l'arrêt complet des équipements ou à leur redémarrage**

### **3.5.1 E1 Arrêt ou redémarrage d'un matériel sur un site**

Contenu de la prestation :

Cette prestation consiste à réaliser les opérations permettant l'arrêt ou le redémarrage complet du matériel de l'exploitation dont la nature sera précisée sur le bon de commande (ordinateur « gros système », Robotique, périphérique ainsi que pour chacun des câbles ou petits éléments connexes).

Si ce matériel est destiné à la remise au service des Domaines ou la mise au rebut, il pourra être demandé un démontage (cf.une autre UO).

La prestation devra débuter au plus tard quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande. Le titulaire devra respecter le calendrier convenu pour les opérations visées par cette

prestation.

L'arrêt ou le redémarrage pourront être effectués soit le même jour, soit des jours différents.

L'unité d'œuvre est subdivisée selon la nature du matériel et la période de réalisation :

Déclinaison de l'UO	E1a1-1	E1a2-1	E1a3-1
Nature du matériel	Mainframe	Robotique	Périphérique (baie de disques, DLm...)
Durée maximale de réalisation	1 jour en jour ouvré, heures ouvrées (7h à 19h)	2 jours en jour ouvré, heures ouvrées (7h à 19h)	1 jour en jour ouvré, ou heures ouvrées (7h à 19h)
Déclinaison de l'UO	E1a1-2	E1a2-2	E1a3-2
Nature du matériel	Mainframe	Robotique	Périphérique (baie de disques, DLm...)
Durée maximale de réalisation	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées (19h à 7h)	2 jours en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées (19h à 7h)	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées (19h à 7h)

Fournitures de l'administration :

- Accès aux locaux de l'Administration,
- Périmètre du matériel à arrêter et à redémarrer.

Livrables associés :

- Liste détaillée des matériels arrêtés, redémarrés,
- Matériel arrêté, redémarré.

### 3.6 UO relatives aux audits

#### **3.6.1 F1 Audits, études & rapports sur les configurations logicielles & matérielles existantes**

Contenu de la prestation :

La prestation devra débuter au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande.

L'audit doit permettre de présenter des recommandations sur des aspects organisationnels, méthodologiques, ou techniques concernant la capacité des matériels ou l'efficacité des logiciels implantés. La prestation devra débuter, au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande.

La prestation se déroulera en trois étapes :

- ❶ recueil de l'existant DGFIP, étude de l'existant et entretien avec les exploitants sur site et éventuellement des représentants des Bureaux du Service des Systèmes d'Information de la DGFIP, notamment pour la collecte des données et la métrologie,
- ❷ analyse de l'existant qui permettra une synthèse des éléments collectés lors de la précédente étape (présentation des faiblesses relevées, des forces constatées, analyse de performance des configurations logicielles et matérielles), analyse des besoins cibles,
- ❸ préconisations de la société avec présentation, dans un rapport, du constat établi par le

titulaire et des propositions de solution logicielle, matérielle ou d'architecture pour aller vers les objectifs indiqués dans le bon de commande et pour obtenir des améliorations recherchées (performance tant aspect matériel que logiciel), efficacité (par exemple sur les aspects organisationnels).

Fournitures de l'administration :

L'Administration fournira au titulaire les éléments suivants :

- la présentation et les caractéristiques de l'environnement technique, et les données nécessaires au calibrage de l'élément final ainsi que pour l'organisation des entretiens,
- une aide à l'organisation des entretiens avec les interlocuteurs sur site qui seront désignés par la personne publique,
- la nature des objectifs ou améliorations attendus.

Délai maximal de réalisation : vingt jours.

Livrables associés :

Le titulaire devra fournir le rapport d'étude, qui reprendra les trois étapes de l'audit (recueil de l'existant, analyse de l'existant et préconisations) de manière détaillée. Le rapport devra être fourni dans un délai de vingt (20) jours à compter de la date de début des prestations.

Le titulaire fournira les descriptifs techniques détaillés des équipements préconisés, que la personne publique se réserve le droit d'acquérir auprès du fournisseur de son choix.

En fonction de la complexité de la configuration à analyser, l'unité d'œuvre est déclinée en trois sous-unités d'œuvre :

Déclinaison de l'UO	F1a	F1b	F1c
Complexité de la configuration (avec impact structurant sur l'exploitation)	SIMPLE (sans effet)	MOYENNE (effets limités)	FORTE (effets fortement structurants)
Charge estimative de réalisation	5 jours	15 jours	20 jours
Délai maximal de réalisation de la prestation	10 jours	30 jours	50 jours

### 3.6.2 F2 Audit sur l'utilisation d'un logiciel

Contenu de la prestation :

La prestation devra débuter au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande.

L'audit doit permettre de présenter des recommandations sur l'utilisation d'un logiciel.

En fonction de la complexité du logiciel, l'unité d'œuvre est déclinée en trois sous-unités d'œuvre :

Déclinaison de l'UO	F2a	F2b	F2c
Complexité de la configuration (avec impact structurant sur l'exploitation)	SIMPLE (sans effet)	MOYENNE (effets limités)	FORTE (effets fortement structurants)
Charge estimative de réalisation	2 jours	3 jours	5 jours
Délai maximal de réalisation de la prestation	5 jours	8 jours	15 jours

La prestation se déroulera en trois étapes :

- ❶ recueil de l'existant qui comportera des phases d'appropriation du contexte DGFI, d'étude de l'existant et d'entretien avec les exploitants sur site et éventuellement des représentants des Bureaux du service des systèmes d'information de la DGFI,
- ❷ analyse de l'existant qui permettra une synthèse des éléments collectés lors de la précédente étape (présentation des faiblesses relevées, des forces constatées, analyse de performance du logiciel en fonction de l'utilisation qui en est faite par la DGFI),
- ❸ préconisations de la société avec présentation dans un rapport du constat établi par le titulaire et propositions pour améliorer le logiciel et/ou les pratiques selon les objectifs demandés; par exemple de performances ou d'utilisation de fonctionnalités inconnues ou non utilisées par la DGFI.

#### Fournitures de l'administration :

La personne publique fournira au titulaire les éléments suivants :

- la présentation de l'environnement technique,
- une aide à l'organisation des entretiens avec les interlocuteurs sur site qui seront désignés par la personne publique.

#### Livrables associés :

Le titulaire devra fournir un rapport sur l'étude. Ce rapport devra reprendre les trois étapes de l'audit (recueil de l'existant, analyse de l'existant et préconisations) de manière détaillée. Le rapport devra être fourni dans un délai précisé dans le tableau ci-dessus ; ledit délai étant décompté à partir de la date de début des prestations.

### 3.7 UO relatives au monitorat

#### **3.7.1 G1 Monitorat**

La prestation devra débuter au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande.

Ces unités d'œuvre réalisées par les personnels du titulaire ont pour objet de permettre aux agents de la personne publique :

- de prendre connaissance de la mise en œuvre d'un logiciel sous la forme d'un monitorat,
- d'obtenir des informations techniques personnalisées.

Elles seront réalisées dans les locaux de la personne publique. Le nombre de participants sera compris entre 5 et 12 personnes.

#### Fournitures de l'administration :

Pour la réalisation de cette prestation, la personne publique fournira au titulaire l'environnement technique (configuration matérielle) et l'accès au logiciel concerné.

#### Livrables associés :

La prestation demandée devra s'appuyer sur l'élaboration d'un livrable qui constituera le support au transfert de compétence et fera l'objet d'une restitution orale après validation de la personne publique. Ce livrable pourra être utilisé dans le cadre de plusieurs monitorats.

Les livrables doivent être fournis dans des délais de réalisation dépendant du niveau d'expertise et précisés dans le tableau qui suit. La validation de ces documents par la personne publique interviendra au plus tard dans les vingt (20) jours ouvrés suivant leur livraison par le titulaire. Après validation, le titulaire procédera à une restitution orale sous forme de session de monitorat dans le délai indiqué dans le bon de commande ou à défaut dans les 8 jours calendaires suivant la validation du support.

Le titulaire devra fournir un support écrit, en français, en autant d'exemplaires qu'il y aura de participants au début de la session de monitorat. Les dates de session de monitorat seront définies par la personne publique.

#### Délais de réalisation :

Déclinaison de l'UO	G1a	G1b	G1c
Monitorat	Initiation	Prise en main	Expertise
<b>Confection d'un support</b>	<b>G1a-1</b>	<b>G1b-1</b>	<b>G1c-1</b>
Délai dans lequel la livraison des supports devra être effectuée (décompté à partir de la date de début des prestations)	10 jours	15 jours	20 jours
<b>Réalisation du monitorat avec le support</b>	<b>G1a-2</b>	<b>G1b-2</b>	<b>G1c-2</b>
Durée maximale de la session de monitorat	1 jour	2 jours	4 jours en 2 fois 2 jours

Pour ce qui concerne l'initiation, le monitorat comportera la présentation du produit, de son architecture et la description des principales fonctionnalités notamment celles utiles à la DGFIP dans son contexte d'exploitation.

Pour la prise en main, le monitorat consistera en la présentation du produit sur site, de son architecture, de ses principales fonctionnalités et des principales commandes. De plus des exercices de mise en pratique seront réalisés pour assurer une prise en main par les participants DGFIP dans leur contexte d'utilisation.

Le monitorat d'expertise consistera à l'enrichissement des connaissances sur un thème spécifique identifié, par exemple : des fonctionnalités particulières (cryptage, Z Linux), l'étude des éléments de configuration du logiciel, du traitement des incidents, des messages d'erreurs et des messages d'administration.



### 3.8 UO relatives aux astreintes

Lors d'interventions importantes tant matérielles que logicielles, la DGFIP peut avoir besoin d'assistance sur site pour garantir la bonne réalisation des opérations programmées. Ces opérations peuvent consister en un changement d'un matériel par un autre équivalent ou supérieur (exemple : remplacement de l'unité centrale) ou par l'installation d'un nouveau logiciel ou d'une nouvelle version structurante ou par une opération de transfert et /ou de concentration d'exploitations. En cas d'incident matériel ou logiciel, tous les moyens du titulaire devront être disponibles pour corriger le dysfonctionnement. En effet, lors de cette astreinte, il sera demandé à l'intervenant de permettre le parfait fonctionnement des équipements ou logiciels concernés. Généralement, ces interventions sont programmées au cours du week-end voire la nuit. Cependant, lorsqu'elles n'entraînent pas d'indisponibilités applicatives, elles peuvent se dérouler en semaine.

En ce qui concerne les astreintes téléphoniques, le technicien d'astreinte devra être joignable en permanence sur la période par l'intermédiaire d'un numéro direct non surtaxé (un appel sur un numéro de portable est envisageable).

Ces astreintes devront être mises en place au plus vite et dans un délai de 10 jours ouvrables à partir de la date d'émission du bon de commande. La personne publique fixera la date de ces astreintes. Il est précisé que ces dates peuvent être modifiées par la personne publique avant réalisation de la prestation si des motifs impérieux l'exigent. Le titulaire sera prévenu de ces modifications.

#### 3.8.1 H1 Astreinte sur site

##### Contenu de la prestation :

Il s'agit d'une astreinte sur site d'un technicien afin de garantir la bonne réalisation des opérations indiquées dans le paragraphe 3.8. La personne publique fixera le début de la prestation dans la période d'intervention correspondant à l'UO commandée.

##### Période d'intervention :

Déclinaison de l'UO	H1a	H1b	H1c	H1d
Période d'intervention	du lundi au vendredi (7h à 19h)	du lundi au jeudi (19h à 7h)	Journée en période de week-end ou jour férié	Nuit en période de week-end ou jour férié

Les nuits du week-end sont les nuits suivantes :

- nuit du vendredi au samedi,
- nuit du samedi au dimanche et
- nuit du dimanche au lundi.

Par UO, la durée de l'astreinte est fixée à une période correspondant à une journée (heures ouvrées, de 7h à 19h) ou une nuit (heures non ouvrées, entre 19h et 7 h du matin) selon le type d'UO.

##### Livrables associés :

L'intervenant agira pour répondre selon le présent marché aux éventuels événements survenant lors de la période d'astreinte et signera une feuille de présence où il indiquera l'heure de son arrivée ainsi que l'heure du départ.

#### 3.8.2 H2 Astreinte téléphonique

##### Contenu de la prestation :

Il s'agit d'une astreinte téléphonique d'un technicien lors de la réalisation des opérations indiquées dans le paragraphe 3.8. La personne publique fixera le début de la prestation dans la période d'intervention correspondant à l'UO commandée.

Période d'intervention :

Déclinaison de l'UO	H2a	H2b	H2c	H2d
Période d'intervention	du lundi au vendredi (7h à 19h)	du lundi au jeudi (19h à 7h)	week-end ou jour férié et/ou nuit	Nuit en période de week-end ou jour férié

Les nuits du week-end sont les nuits suivantes :

- nuit du vendredi au samedi,
- nuit du samedi au dimanche et
- nuit du dimanche au lundi.

Par UO, la durée de l'astreinte est fixée à une période correspondant à une journée (heures ouvrées de 7h à 19h) ou une nuit (heures non ouvrées, entre 19h et 7h du matin) selon le type d'UO.

Livrables associés :

Un compte-rendu de synthèse de l'astreinte téléphonique sera transmis dans les 10 jours ouvrables à la personne publique à compter de la date de fin de l'astreinte.

3.9 UO relatives à la modification de la configuration avec ou non redéploiement d'équipement

**3.9.1 I1 Mise en œuvre d'une modification de la Robotique**

Contenu de la prestation :

Cette unité d'œuvre pourra être précédée d'une UO d'audit (cf. UO F1). Elle devra permettre à la DGFIP de réaliser la modification de la Robotique éventuellement à partir d'une autre Robotique de la DGFIP transférée sur le site (par exemple utilisation par deux UC d'une Robotique initialement affectée à une seule UC après extension de cette Robotique en termes de lecteur, contrôleur, slots, liaisons FICON, composant provenant d'une autre Robotique DGFIP).

Les opérations à mener seront les suivantes :

- Description d'une architecture Robotique modifiée répondant au besoin d'exploitation cible,
- Mise en place de la modification de la Robotique.

Le titulaire fournira les descriptifs techniques détaillés des équipements préconisés, que la personne publique se réserve le droit d'acquérir auprès du fournisseur de son choix.

La prestation devra débuter, au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande.

Fournitures de l'administration :

L'Administration apportera son aide pour la collecte :

- des caractéristiques des matériels à modifier,
- des données nécessaires au paramétrage pour la mise en œuvre de la modification dans le contexte DGFIP.

Délai maximal de réalisation : 7 jours.

Livrables associés :

- La Robotique opérationnelle dans le contexte DGFIP, la modification ayant été réalisée,
- Un rapport décrivant les opérations effectuées et les paramétrages mis en œuvre lors de la remise en service,

- Les consignes écrites d'utilisation à jour.

Ces documents devront être fournis dans un délai de 25 jours à partir du début de la mise en œuvre de la modification.

Déclinaison de l'UO	I1
Nature du matériel	Robotique
Durée maximale de réalisation de la modification de la Robotique	7 jours

### 3.9.2 I2 Mise en œuvre d'une modification d'un Périphérique d'une configuration Z IBM autre que Robotique

#### Contenu de la prestation :

Cette unité d'œuvre pourra être précédée d'une UO d'audit du présent marché. Elle devra permettre à la DGFIP de modifier, réorganiser, optimiser ou regrouper partiellement ou totalement un des périphériques suivants : baie de disques ou DLM à partir d'autres équipements du même type provenant de la DGFIP transférés sur le site ou d'équipement acquis sur un autre marché. Il pourra également s'agir d'intégrer à l'UC des composants du type extension mémoire, cartes (par exemple utilisation de composant provenant d'une autre UC ou utilisation par deux UC d'une même baie de disques initialement affectée à une seule UC après extension de cette baie de disques à partir de composants provenant d'une autre baie (carte, disques, ...).

Les opérations à mener seront les suivantes :

- description du périphérique ou de l'UC modifiée répondant au besoin cible,
- mise en place de la modification.

La prestation devra débuter, au plus tard, quinze (15) jours après la date d'émission du bon de commande.

#### Fournitures de l'administration :

L'Administration apportera son aide pour la collecte :

- des caractéristiques des matériels à modifier,
- des données nécessaires au paramétrage pour la mise en œuvre de la modification dans le contexte DGFIP.

Délai maximal de réalisation : 5 jours.

#### Livrables associés :

- L'équipement UC ou périphérique opérationnelle en fonctionnement avec l'ensemble de la configuration dans le contexte DGFIP, la modification ayant été réalisée,
- Un rapport décrivant les opérations effectuées et les paramétrages mis en œuvre lors de la remise en service,
- Les consignes écrites d'utilisation à jour.

Ces documents devront être fournis dans un délai de 25 jours à partir de l'achèvement de la mise en œuvre de la modification.

Déclinaison de l'UO	I2a-1	I2b-1	I2c-1	I2d-1
Nature du matériel	Mainframe	DLM	Baie de disques	Autres composants (cartes, FICON, ...)
Durée maximale de réalisation	2 jours en jour ouvré, heures ouvrées (7h à 19h)	1 jour en jour ouvré, heures ouvrées (7h à 19h)	1 jour en jour ouvré, heures ouvrées (7h à 19h)	1 jour en jour ouvré, heures ouvrées (7h à 19h)

Déclinaison de l'UO	I2a-2	I2b-2	I2c-2	I2d-2
Nature du matériel	Mainframe	DLM	Baie de disques	Autres composants (cartes, FICON, ...)
Durée maximale de réalisation	2 jours en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées	1 jour en jour non ouvré (week-end ou jour férié), ou en heures non ouvrées

### 3.10 UO relatives au pilotage de l'assurance qualité

#### **3.10.1 J1 Prise en charge du marché**

##### Contenu de la prestation :

Cette unité d'œuvre devra permettre à la DGFIP d'avoir la garantie de la bonne exécution du marché dès sa notification. S'agissant d'un marché de prestations liées à l'infrastructure de la plateforme IBM Z, les compétences et le niveau de réactivité figurent parmi les composants essentiels des qualités attendues.

Les opérations à mener seront les suivantes :

- Description du pilotage du marché et des prestations,
- Précision sur le nombre de profils immédiatement disponibles, leur nombre d'années d'expérience professionnelle et le taux de turnover.

Le titulaire fournira un plan d'assurance qualité (PAQ).

##### Fournitures de l'administration :

L'Administration apportera son aide pour :

- préparer un Schéma Organisationnel du Plan d'Assurance Qualité (SOPAQ),
- fournir les informations complémentaires dans le contexte DGFIP.

Délai maximal de réalisation : À définir au moment de la commande

##### Livrables associés :

- un Plan d'Assurance Qualité (PAQ),

### 3.10.2 J2 Réversibilité

#### Contenu de la prestation :

Cette unité d'œuvre devra permettre à la DGFIP de pouvoir apprécier les moyens mis en œuvre par le titulaire de façon à permettre au client de reprendre ou faire reprendre les prestations. Le transfert de compétences, la restitution des connaissances et la documentation figurent parmi les composants essentiels des qualités attendues.

Les opérations à mener seront les suivantes :

- Description de la réversibilité et des outils associés,
- Description des différents référentiels (y compris ceux en état de configuration),
- Description et de manière générale de toutes les informations nécessaires à pouvoir reprendre les prestations sans surcoût supplémentaire par la personne publique : documents liés à l'exploitation, aux rapports d'activité, aux statistiques et tableaux de bord, un registre des incidents, aux procédures et scripts développés au cours de projets, la base de connaissances développée dans le cadre de l'assistance, avec une réunion de clôture du marché comportant un bilan finalisé détaillé et argumenté sur les risques identifiés dans la reprise des prestations (liste non exhaustive)

Le titulaire fournira un document formel certifiant la destruction des données de la personne publique ou du support physique de stockage des données, mais devra aussi retourner à la personne publique tout document ou élément qui aurait été mis à sa disposition.

#### Fournitures de l'administration :

L'Administration apportera son aide pour :

- fournir les informations complémentaires dans le contexte DGFIP.

Délai maximal de réalisation : À définir au moment de la commande.

#### Livrables associés :

- Tout document lié à la réversibilité.

## 4.CONDITIONS GÉNÉRALES

### 4.1 Émission des bons de commande

Sur demande de la personne publique, une ou plusieurs réunions préparatoires non rétribuées seront organisées en amont de l'émission d'un bon de commande, pour préciser les éléments suivants :

- la prestation souhaitée,
- les conditions de sa réalisation,
- la demande de réunions intermédiaires ou de présentation d'avancement ou finales,
- la planification des différentes opérations et la durée des éventuelles interruptions de service.

Si nécessaire la réunion pourra être préparée par des échanges électroniques ou téléphoniques.

Dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la date d'émission du bon de commande, l'Administration et le titulaire nommeront des correspondants afin de centraliser et faciliter toute obtention d'information nécessaire à la bonne exécution de la prestation.

### 4.2 Réception & vérification

Les phases de vérification auront lieu dans les locaux de la personne publique.

#### **4.2.1 Vérification de livrables documentaires**

La remise de livrables documentaires s'effectuera conformément au délai indiqué dans la

description de l'UO.

A compter de la remise des livrables attendus par le titulaire, la personne publique dispose du délai indiqué au paragraphe 4.2.3 pour procéder aux vérifications et prendre une décision.

Tout livrable demandé devra faire l'objet d'une présentation à la personne publique si elle le demande, sous la forme qui aura été indiquée lors de la phase préparatoire.

Le rapport présenté devra avoir été communiqué à la personne publique au plus tard 3 jours ouvrés avant la présentation.

Les vérifications seront quantitatives et qualitatives.

Les vérifications quantitatives consisteront à vérifier la conformité de la quantité livrée.

La qualité des livraisons documentaires s'appréciera au regard des critères suivants :

- exigences de forme : rédaction respectant la grammaire et l'orthographe françaises,
- exigence de fond : couverture de l'ensemble des points et spécifications à traiter, par rapport à l'expression des besoins de la personne publique.

Pour chaque livrable documentaire, la personne publique évaluera la qualité de la livraison selon les exigences ci-dessus :

- Livrable satisfaisant : toutes les exigences de fond et de forme ci-dessus sont satisfaites,
- Livrable non satisfaisant : une ou plusieurs des exigences de fond ou de forme n'est pas satisfaite.

Un livrable jugé « non satisfaisant » conduit à un ajournement et le titulaire doit produire un nouveau livrable sans surcoût.

En cas d'ajournement, le titulaire devra représenter au plus tard 15 jours ouvrables à compter de la date de prononcé de la décision, un document prenant en compte les observations de la personne publique.

La vérification de cette re-livraison par la personne publique aura lieu selon les mêmes modalités que celles exposées ci-dessus.

Ce cycle de livraison et vérification se poursuivra tant qu'il ne sera pas satisfait aux exigences émises par la personne publique lors de la phase préparatoire de la prestation, dans la limite de trois fois. Considérant que la re-livraison retarde l'achèvement de la prestation, la pénalité associée au retard figurant dans l'article 10.5 du CCAP devient applicable à compter de la deuxième re-livraison.

La valeur de R (nombre de jours de retard) est fixée à 15 jours ouvrés par re-livraison.

Dans le cas d'une livraison d'un support au monitorat (cf. UO G1), seule la-réception autorise le passage à la phase suivante de réalisation du monitorat prévue à l'UO G2.

#### **4.2.2 Vérification de livrables non documentaires**

A compter de la remise des livrables attendus par le titulaire, la personne publique dispose du délai indiqué au paragraphe 4.2.3 pour procéder aux vérifications et prendre une décision.

Les opérations de contrôle visent à vérifier :

- le service fait,
- la conformité des prestations effectuées,
- le bon fonctionnement du système et l'atteinte des objectifs fixés par la personne publique dans la phase préparatoire ou le bon de commande,
- la qualité de la prestation.

Le respect des délais (cf. 2.2.2) permettant l'achèvement de la prestation le plus rapidement possible est un élément majeur d'appréciation de la qualité, en particulier le respect du délai maximum d'interruption de service pour les prestations de catégorie B (matériels), C (déplacement de matériels) et I (optimisation de la configuration).

#### **4.2.3 Délais de vérification**

Pour chaque unité d'œuvre de la présente consultation, la Personne Publique dispose d'un délai de 25 jours ouvrés à compter de la livraison pour procéder à la vérification des prestations et arrêter une décision.

### **5. GOUVERNANCE**

Le titulaire du marché désignera un interlocuteur unique du marché.

#### **5.1 Comité de suivi opérationnel**

Un comité de suivi opérationnel sera mis en place mensuellement dans les locaux de l'Administration Centrale. Les personnes présentes seront a minima l'interlocuteur unique du marché et un représentant de l'Administration Centrale.

Ce comité permettra d'échanger sur la qualité de la prestation, sur les évolutions attendues, les prochaines échéances et sur la consommation des UO du mois écoulé.

Un compte-rendu sera établi sous 5 jours ouvrés. Sa rédaction sera à la charge du titulaire.

#### **5.2 Comité de pilotage**

Un comité de pilotage, de fréquence trimestrielle, sera organisé à la demande de la personne publique ou du titulaire dans les locaux de la personne publique. Les participants seront les représentants de la personne publique, le représentant du titulaire et tous les contributeurs de l'UO. Un compte-rendu sera établi sous 5 jours ouvrés. Sa rédaction sera à la charge du titulaire.

#### **5.3 Comité de direction**

Un comité de direction sera organisé à la demande de la personne publique ou du titulaire du marché sans contrainte calendaire dans les locaux de la personne publique. A la demande de la personne publique, il a pour objectif notamment de recadrer les missions confiées et d'en rappeler leurs exigences de qualité ou d'informer éventuellement des modifications d'organisation.

Le titulaire détaillera dans son offre les instances et leurs rôles respectifs afin de contrôler au mieux les prestations attendues.

#### **5.4 Suivi des prestations**

La qualité des prestations sera appréciée par l'Administration lors des comités de pilotage et comités de direction au regard des critères suivants :

- la qualité du relationnel et de la communication,
- la maîtrise du service,
- la maîtrise des processus,
- le respect des engagements et la réactivité,
- la compréhension des enjeux du client.