

Cahier des clauses techniques particulières Lot 2

Prestations de gestion des postes de travail, serveurs et
réseaux « 25_GPSR »

**Lot n°2 : Prestations de logistiques et d'opérations
de maîtrise et d'intégration**

Table des matières

1	INTRODUCTION.....	1
1.1	CONTEXTE ET OBJET DU MARCHE	1
1.2	ALLOTISSEMENT	1
1.3	OBJET DU DOCUMENT	1
1.4	REFERENCES, SIGLES ET ABREVIATIONS	1
1.4.1	Sigles et abréviations.....	1
1.4.2	Documents de référence.....	1
2	CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS.....	2
2.1	Réunion d’Initialisation du marché.....	2
2.2	Qualification des intervenants	2
2.3	Périmètre des prestations.....	3
2.4	Etablissement des devis.....	3
2.5	Langue	3
2.6	Réception des prestations	3
2.7	Outils de suivi des prestations.....	3
2.8	Documents et états.....	3
2.9	Caractéristiques des sites de stockage et de mastérisation	4
2.10	Représentants du titulaire	4
2.11	Définition des unités d’œuvres (UO)	4
2.12	Audit de mesure de satisfaction	4
3	COMITOLOGIE	4
3.1	Comité de pilotage.....	4
3.2	Comité d’exploitation	5
4	DEFINITION DES PRESTATIONS	5
4.1	PRESTATIONS LOGISTIQUES.....	5
4.1.1	Stockage de matériel informatique	5
4.1.2	Transport de matériel informatique	7
4.1.3	Recyclage et destruction D3E du matériel	10
4.2	PRESTATIONS D’INTEGRATION	11
4.2.1	Masterisation en masse de postes de travail sur site du titulaire en environnement sécurisé	11
4.2.2	Mastérisation en masse de postes de travail sur site du titulaire en environnement standard	12
4.2.3	Intégration d’équipements informatiques	14
4.3	REVERSIBILITE.....	14

1 INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ

Dans la continuité des années précédentes, le Ministère de la Justice poursuit la mise en œuvre du plan de transformation numérique. Les outils qui dans ce cadre sont mis à disposition des agents du ministère de la justice imposent une transformation des modes de gestion adaptés à un parc estimé à 90 000 postes de travail. Pour atteindre cet objectif, le département TOP modernise son infrastructure en décidant de mettre en service un centre logistique traitant des équipements d'infrastructure et des postes de travail.

C'est dans ce contexte qu'il a été décidé de mettre à disposition du ministère de la justice un ensemble de prestations destinées à accompagner la DNUM dans cette démarche.

Le présent marché se décline en 3 grands axes de prestations :

- Prestations logistiques de matériel informatique
- Masterisation de matériel informatique
- Intégration d'équipements informatiques

1.2 ALLOTISSEMENT

Le présent marché se décline en 2 lots :

- Lot 1 : Prestations de services numériques : études, exploitation et déploiement
- Lot 2 : Prestations de logistiques et d'opérations de mastérisation et d'intégration

1.3 OBJET DU DOCUMENT

Le présent Cahier des Charges Techniques Particulières représente les attendus de la DNUM en matière de prestations dans le cadre du présent marché.

1.4 REFERENCES, SIGLES ET ABREVIATIONS

1.4.1 SIGLES ET ABREVIATIONS

CCT : Cadre de Cohérence Technique
CCTG : Cahier des Clauses Techniques Générales câblage informatique téléphonique
DIT : Département de l'Informatique et des Télécommunications en région
DPL : Domaine déploiement
EASYVISTA : Application d'inventaire et de gestion des incidents
BEPJ : Bureau environnement du poste de travail justice
EXP : Département Exploitation
BRM : Bureau des Référentiels et des Moyens
BIVD : Bureau Infrastructure Voix Données
MJ : Ministère de la Justice
BPDIT : Bureau de pilotage des DIT
SG : Secrétariat Général
DNUM : Direction du Numérique du ministère de la justice
TOP : Département Technologies et Opérations
UO : Unité d'Œuvre

1.4.2 DOCUMENTS DE REFERENCE

Réf	Version	Titre
CCT	V.9.0	Cadre de Cohérence Technique

CCTG – Système de câblage	Édition 2019 – V 1.0	Cahier des Clauses Techniques Générales câblage informatique téléphonique
Carte DIT oct 2020.doc		Carte des ressorts DIT
Cigref- Nomenclature- RH-Metiers- Compétences- 2022_rev4.pdf	Version 2022 rev 4	Nomenclature cigref des métiers du Système d'information Cigref Nomenclature des profils métiers SI complete FR 2022v4.1.pdf

2 CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

2.1 REUNION D'INITIALISATION DU MARCHÉ

Dès la notification du marché une réunion d'initialisation est planifiée dans les locaux de l'administration ; lors de cette réunion sont abordés, a minima les points suivants :

- Identification et présentation des intervenants de l'administration et du titulaire ;
- Définition des modèles de documents impérativement utilisés dans le cadre du marché (dossier projet, dossier technique, compte-rendu, rapport d'intervention, facturation etc...) ;
- Fourniture par l'administration des dossiers de référence (procédures d'installation, prescriptions techniques, règles d'usage) ;
- Définition du contenu des indicateurs et tableaux de bord à fournir lors des réunions de suivi ;
- Mise en place d'un cadre méthodologique ;
- Initialisation des outils de pilotage et de suivi ;
- Elaboration par le titulaire de la documentation nécessaire à l'exploitation du marché :
 - Le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ),
 - Le Plan d'Amélioration de la qualité et des performances (PAM) ;
- Prise de connaissance par l'équipe du titulaire du contexte du Ministère de la Justice.
- Communication d'un plan de prévention des risques professionnels pour les sites de Paris, Nantes et Amiens. (Réfèrent : l'officier de sécurité rattaché à la Direction du Numérique du Ministère de la Justice ou son représentant)
- Communication d'un plan de prévention des risques professionnelles pour les sites inter régionaux.
- Définition du planning des réunions de comités de pilotage et des comités d'exploitation.
- Lecture commune du présent CCTP
- Point sur l'état existant du matériel stocké par l'ancien titulaire et devant être transféré vers les locaux du nouveau titulaire. Cette prestation sera commandée dans le cadre du précédent marché.
- Remise à jour le cas échéant de la liste des DIT et des différents bénéficiaires avec point de contact et modalités d'accès.

Sont présents à cette réunion :

Le responsable du domaine référentiel de BRM, le responsable administratif du marché pour l'administration ou leurs représentants, l'ingénieur commercial et le directeur de projet du titulaire.

Cette première réunion peut être suivie par d'autres autant que de besoin, l'objectif étant de finaliser les documents de référence avant le commencement des prestations. Cette réunion fait l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire et validé par l'administration. Chacune des parties a la possibilité d'inviter d'autres intervenants en fonction des points abordés sous réserve de la validation de l'administration au plus tard 48 heures avant la date de la réunion.

La phase d'initialisation ne pourra pas dépasser un mois à compter de la date de notification du présent marché.

L'Administration valide la date de fin d'Initialisation et les actions menées par le Titulaire

2.2 QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Dans le cadre du présent marché, les intervenants du titulaire sont réputés avoir un niveau de qualification conforme ou équivalent aux fiches de profils du Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises (CIGREF) disponibles à l'adresse suivante : <https://www.cigref.fr/nomenclature-rh>.

Dans le cadre de ce marché, le ministère de la justice se réserve le droit d'effectuer une enquête administrative simplifiée de type « contrôle élémentaire » sur les intervenants. La liste des membres du personnel d'intervention du titulaire est tenue à jour régulièrement et le représentant de la personne publique doit être tenu informé, à chaque comité de pilotage, ainsi qu'à chaque comité d'exploitation, des éventuels mouvements des personnels effectués avec leurs impacts éventuels sur la réalisation des prestations.

Le titulaire s'engage à mobiliser sur le projet les ressources nécessaires à l'accomplissement des prestations, et au respect de ses engagements.

Le titulaire s'engage à ce que les changements des membres de l'équipe affectée à la réalisation des prestations auxquels il serait amené à procéder ne portent atteinte ni à la qualité ni aux délais de réalisation des prestations.

Pour l'application de la clause précitée, le titulaire et la personne publique conviennent de discuter du remplacement et de la raison de ce remplacement lors d'un des comités de pilotage.

2.3 PERIMETRE DES PRESTATIONS

Dans le cadre de ce marché, le titulaire réalise les prestations attendues sur le site de stockage, les sites du ministère de la justice en France métropolitaine et en outre-mer dans les DROM et les COM.

2.4 ETABLISSEMENT DES DEVIS

Le titulaire fournit sur la base d'une expression de besoin détaillée établie par l'administration (attendus, planning, objectifs), un devis permettant de juger de la prestation attendue. Cette proposition qui peut faire l'objet d'ajustements à la demande de l'administration, permettra une fois validée d'établir le bon de commande préalable à l'exécution de la prestation. Ce devis devra être fourni à l'administration sous 5 jours ouvrés maximum.

Le devis devra faire référence aux UO mentionnés au BPU.

2.5 LANGUE

Dans le cadre de l'exécution du Marché, toutes les Prestations sont réalisées exclusivement en langue française et tous les supports écrits exclusivement rédigés en langue française. Dans les cas où un support technique, ne peut être fourni qu'en Anglais, le Titulaire devra en informer l'Administration et les Bénéficiaires pour validation.

2.6 RECEPTION DES PRESTATIONS

Sur la base de l'expression de besoin détaillée fournie lors de l'émission du bon de commande, l'administration prononce la réception des prestations dans les conditions prévues à l'article 34 du CCAG TIC.

2.7 OUTILS DE SUIVI DES PRESTATIONS

Le titulaire exploite un outil de suivi des prestations partagé avec l'administration via un accès internet. Cet outil doit permettre de suivre l'état des commandes en cours, le suivi de l'état d'avancement des prestations, l'état des commandes soldées, et l'état de la facturation.

Dans le cadre des prestations logistiques, le ou les outils mis à disposition par le titulaire permettent d'avoir une visualisation précise des stocks existants ainsi qu'un suivi en temps réel du transport des équipements lors des livraisons.

2.8 DOCUMENTS ET ETATS

Le Titulaire transmet à l'administration dans les dix (10) jours ouvrés suivants le dernier jour du trimestre calendaire ou à la demande de l'administration, un état de son activité qui doit être transmis sous la forme d'un fichier de type tableur (Microsoft Excel). Le modèle de tableau est transmis par le bénéficiaire. Il doit comporter à minima les mentions suivantes :

- Le nom du ministère ;
- Le nom du service, de la juridiction ou de l'entité ;
- Le nom du bureau ;
- Le nombre de prestations commandées ;
- Le nombre de prestations livrées ;
- La date de la commande ;
- La date de fin de la prestation
- Le numéro d'engagement juridique ;
- Le numéro de devis ;
- Facturation en € HT ;
- Facturation en € TTC.

- Un Etat des commandes,
 - Un Etat de stock
 - Un Etat de la facturation.
- Le montant des dépenses engagés au regard du montant total maximum du marché :
 - Montant en € HT ;
 - Montant en € TTC.
- La liste des documents et Etats exhaustive sera à définir en réunion d'Initialisation entre le Titulaire et l'Administration.

2.9 CARACTERISTIQUES DES SITES DE STOCKAGE ET DE MASTERISATION

Dans le cadre de ce marché le titulaire fournit des prestations de stockage matériel et des prestations de mastérisation de masse sur ses propres sites. Les sites sur lesquels sont exécutées ces prestations ont les caractéristiques suivantes* :

- Défense par une barrière périmétrique physique des limites de la zone à protéger ;
- Dissuasion de l'accès non autorisé par toute mesure physique appropriée ;
- Contrôle de l'accès aux locaux de façon électronique, électromécanique ou humaine ;
- Conservation de la traçabilité des accès ;
- Protection des intrusions par un système de détection (ce système peut remplacer une barrière périmétrique ou la compléter pour renforcer le niveau de sécurité).

*Les sites de stockage et de mastérisation font l'objet d'une qualification initiale puis deux fois par an, par l'officier de sécurité rattaché à la Direction du Numérique du Ministère de la Justice ou par son représentant.

2.10 REPRESENTANTS DU TITULAIRE

Dans le cadre de ce marché, le titulaire désigne, lors de la réunion d'initialisation :

- Le responsable commercial en charge de la conduite du marché
- Le responsable technique en charge de la conduite du marché

2.11 DEFINITION DES UNITES D'ŒUVRES (UO)

Les unités d'œuvres (UO) définissent des prestations réalisées sauf cas précisés en jours ouvrés dans une plage horaire comprise entre 8h00 et 18h00 du Lundi au Vendredi.

2.12 AUDIT DE MESURE DE SATISFACTION

Le Titulaire fournit, à la demande de l'Administration, à titre gratuit une fois par an, les éléments de mesure permettant d'apprécier le respect des exigences de qualité énoncées au CCTP.

Le questionnaire est adressé par courrier électronique au bureau en charge de l'exploitation du marché (BRM) qui se charge de le compléter et le retourner au Titulaire. A charge au Titulaire de s'assurer de l'intégralité des réponses. Au-delà des opérations de contrôle effectuées par le Titulaire lui-même, l'Administration se réserve le droit de vérifier ou de faire vérifier par un tiers, la validité des valeurs fournies par les indicateurs. Dans ce cadre, le titulaire accepte l'intervention de ce tiers à des fins d'audit. Les résultats de cet audit devront être communiqués lors du Comité de Pilotage suivant aux représentants de l'administration.

3 COMITOLOGIE

Dans le cadre du marché, le titulaire rédige les comptes-rendus des différentes réunions citées ci-dessous, Il les soumet à l'administration pour validation au plus tard dans les 48 heures ouvrées qui suivent la fin de la réunion et les diffuse après validation. Dans ce cadre, il est précisé que toute difficulté quant à la validation d'un point quelconque du compte-rendu est soumise en premier point de l'ordre du jour du comité suivant. Les réunions ont lieu, sauf exception, dans les locaux de l'administration.

3.1 COMITE DE PILOTAGE

Le comité de pilotage se réunit de façon trimestrielle en présentiel ou en visioconférence, cette fréquence pouvant être ajustée en fonction des besoins. Il fait l'objet d'une proposition d'ordre du jour par le titulaire, diffusée au minimum

5 jours ouvrés avant sa tenue, complétée si besoin et validée par les représentants de l'administration. Le comité de pilotage liste à minima les points suivants :

- Un point de situation du matériel en stock
- Un état de la facturation
- Des propositions visant à améliorer le service

Sont présents à cette réunion :

- Le responsable commercial en charge de la conduite du marché
- Le responsable technique en charge de la conduite du marché
- Le ou les représentants de l'administration désignés lors de la réunion d'initialisation

Cette réunion fait l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire, envoyé par courriel au maximum 2 jours ouvrés après la réunion pour validation aux représentants de l'administration. Après validation, la diffusion du compte-rendu aux intervenants concernés est assurée par le titulaire.

3.2 COMITE D'EXPLOITATION

Un comité d'exploitation 2 fois par mois, en visioconférence ou en conférence téléphonique, est organisé avec le domaine référentiel de BRM afin d'assurer un suivi des prestations en cours. Il a pour objectif d'assurer le suivi des projets et du planning de chacun d'eux. Il liste à minima les points suivants :

- Un point de situation du matériel en stock
- La situation des projets en cours (planning prévisionnel, point d'avancement, contraintes),
- La situation des projets à venir (planification, contraintes),
- Un bilan critique des opérations réalisées (respect des engagements, qualité de réalisation, difficultés rencontrées),
- Des propositions visant à améliorer le service

Sont présents à cette réunion :

- Le référent désigné par le titulaire spécifique au domaine référentiel de BRM
- Le ou les représentants de l'administration désignés lors de la réunion d'initialisation

Cette réunion fait l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire, envoyé par courriel au maximum 2 jours ouvrés après la réunion pour validation aux représentants de l'administration. Après validation la diffusion du compte-rendu aux intervenants concernés est assurée par le titulaire.

4 DEFINITION DES PRESTATIONS

Les prestations logistiques, de maîtrise et d'intégration sont principalement utilisées par le bureau des référentiels et des moyens (BRM) et les responsables de la gestion informatique des différentes entités du ministère de la justice. Les intervenants sont réputés avoir un niveau de qualification conforme ou équivalent aux fiches de profils du Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises (CIGREF) tel que défini dans chacune des prestations.

4.1 PRESTATIONS LOGISTIQUES

4.1.1 STOCKAGE DE MATERIEL INFORMATIQUE

Présentation de la prestation
Stockage de matériels en petits et gros volumes dans des locaux appartenant au titulaire en environnement standard et en environnement sécurisé.
Description générale de la prestation
<ul style="list-style-type: none"> • Prestation de stockage de matériel informatique qui peut-être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Du matériel neuf directement livré par les distributeurs ○ Du matériel venant d'une plate-forme d'intégration, ○ Du matériel issu d'un site du ministère • Le titulaire émet un PV de réception qui est obligatoirement adressé à l'administration accompagné de l'original du bon de livraison • Lorsqu'un produit entre en stock, il doit porter la référence de sa commande d'origine ainsi que son code constructeur (PN). • Le matériel à stocker peut-être, soit d'un petit format, soit d'un grand format, Idem pour le poids.

- Le titulaire offre la possibilité d'un référencement différent des articles suivant les besoins du MJ.
- Possibilité d'un stockage sur la référence d'un article et gestion en mode FIFO et/ou stockage indépendant par commande du client (stockage individuel de chaque commande),
- Tout écart de stock dont le titulaire est responsable est à la charge de ce dernier qui devra remplacer le matériel manquant à l'identique

Pendant la durée du marché, l'administration peut à tout moment visiter les locaux de stockage

Attendus de la prestation :

- La gestion du stockage des produits au moyen d'un outil d'inventaire dédié accessible depuis les locaux du ministère permettant un export au format tableur
- Une capacité de volume variable de stockage sans limitation de volume,
- La possibilité de visualisation de l'inventaire complet des articles et numéros de série avec les encours en temps réel.
- L'administration de la base de données pour la gestion et le suivi des stocks,
- La remontée d'alerte en cas de dépassement de 3 mois de stockage,
- La possibilité de demander un inventaire partiel ou complet pour tout ou partie des références, avec recensement des N° de série.

Le stockage doit permettre de gérer des petits et des gros volumes. De même, il doit permettre la prise en compte sécurisée d'équipements sensibles comme des barrettes mémoires, des portables, etc...

À la demande de l'administration, le titulaire doit pouvoir déstocker tout produit, que ce soit à l'unité ou en volume.

L'administration doit faire sa demande de déstockage via la base de données ou par courriel et ce :

- Au minimum 5 jours ouvrés avant la date souhaitée de livraison des produits en formule standard,
- Au minimum 1 jour ouvré avant la date souhaitée de livraison des produits en formule expresse.

Les contrôles techniques :

Dans le cadre de la réception, l'administration peut demander au titulaire un contrôle de configuration matérielle par échantillonnage. Celui-ci doit vérifier la conformité des composants installés dans l'équipement par rapport à la commande initiale : vérification des mémoires, de la taille du disque dur, des composants additionnels, etc...

À l'issue du contrôle technique, une étiquette est apposée sur l'équipement et porte la mention « apte contrôle technique » ou « refus contrôle technique »

Il sera défini en réunion d'Initialisation, la procédure à adopter par type de matériel, constructeurs, la périodicité etc. Cette vérification sera effectuée à titre gracieux et ne donnera pas lieu à surfacturation de la part du titulaire.

Lorsque les équipements sont livrés sur site, le bon de livraison doit mentionner de façon claire les équipements ayant fait l'objet d'un contrôle technique.

Prérequis et conditions de réalisation

Le titulaire dispose d'un ou plusieurs locaux de stockage sur le territoire métropolitain Français.

Cette prestation s'exécute en environnement standard et en environnement sécurisé (locaux et intervenants habilités confidentiel défense conformément à l'instruction générale interministérielle n°1300 portant sur la protection du secret de la défense nationale).

À titre informatif, le stock du ministère de la justice est estimé à 1000 palettes européennes stockées en simultanée, étant entendu qu'aucune limitation de volume ne peut être appliquée au ministère dans le cadre de ce présent marché.

Éléments fournis par l'administration

Chaque gestionnaire ou donneur d'ordre fournit les copies des documents suivants pour toutes commandes entrantes en stockage chez le titulaire :

- Devis ou la validation du devis,
- Bon de Commande avec le numéro d'EJ,
- Bordereau de transfert.

Livrables

- Compte rendu mensuel de l'état du stock,
- Fiche de recette de la salle dédiée intégrant la localisation géographique et les contraintes de sécurité spécifiées,
- Fiche de mise en service de l'outil de gestion de stock.

Valorisation de la prestation

Quantité d'emplacements utilisés, casier (équivalent au quart d'une palette européenne), palette de type européenne, industrielle et palette grand format.

4.1.2 TRANSPORT DE MATERIEL INFORMATIQUE

Présentation de la prestation
Acheminement de matériels aérien ou routier, en petits ou gros volumes, depuis le stock dédié du Titulaire vers les sites du ministère de la justice ou autres prestataires en France métropolitaine, Corse et vers les DROM COM.
Description générale de la prestation
<p>Cette prestation couvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le conditionnement, avec possibilité d'utilisation de film opaque à la demande de l'administration * Le conditionnement, avec l'obligation d'utilisation de film opaque dans le cadre d'un colis non suremballé mentionnant le contenu de ce dernier à l'extérieur. La prise d'un rendez-vous à une date précise (ou à une date et heure précise si nécessaire) avec le correspondant local du site avant toute livraison. Dans le cas contraire, ce correspondant peut refuser la livraison, auquel cas la reprise et la nouvelle livraison du matériel restent à la charge du titulaire, Le transport de matériel entre les locaux de stockage, la plate-forme d'intégration du titulaire vers les locaux désignés par l'administration, et/ou entre deux sites. La livraison du matériel, L'émission d'un bon de livraison accompagné d'un tableur au format électronique reprenant les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Référence de la demande, Type d'équipement, Marque, Modèle PN), N° de série (SN), Date de livraison, Site destinataire, <p>À ce titre, le titulaire doit assurer toutes les garanties de sécurité et de protection des produits et appliquer notamment les règles reprises dans le présent CCTP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Toute livraison format palette doit être obligatoirement agrémentée d'un film opaque. Toute livraison en vrac (sur palette) sera refusée par l'Administration, les frais de relivraison étant à la charge du titulaire.</i> <p>L'Administration se réserve aussi le droit de pouvoir faire transiter le matériel depuis une destination autre que le stock dédié du Titulaire, L'acheminement (lieu d'envoi et destination) doit être conforme aux UO décrites au BPU. Les prérequis et livrables sont identiques, à la prestation depuis le stock dédié.</p> <p>L'Administration se réserve la possibilité de pouvoir assurer les biens transportés à concurrence de la valeur déclarée par ses soins. Le calcul de cette assurance « ad valorem » est à définir au BPU, et s'ajoute aux UO transport.</p>
Prérequis et conditions de réalisation
<p>Sont inclus dans la prestation, les acheminements entre les différents locaux du titulaire (local de stockage, plateforme d'intégration), ainsi que l'accès à un service de suivi des livraisons en temps réel.</p> <p>Pour les demandes de déstockage nécessitant un devis, celui-ci doit être établi et envoyé sous 48 heures. Toutes les livraisons sont soumises à une prise de RDV avec l'un des contacts mentionnés dans la demande de déstockage.</p> <p>Les délais d'acheminement :</p> <p>En métropole et vers la Corse, les délais d'acheminements des équipements sont définis dans les exigences de services. Les délais d'acheminement à la carte sont identiques aux délais définis dans les exigences de service.</p> <p>Conditions d'acheminement à l'outre-mer :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le titulaire établit tous les documents nécessaires pour le passage en douane, hormis ceux fournis par le MJ définis à la section « Éléments fournis par l'administration ». <p>Formules de livraison :</p> <p>En fonctionnement standard (tarif de base), les colis ou palettes sont déposés à l'entrée du site.</p> <p>3 formules complémentaires sont susceptibles d'être demandées par l'administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> Livraison au colis <ul style="list-style-type: none"> Transport de petits volumes par coursier ou petit transporteur : le matériel est livré jusque dans le bureau et remis en mains propres à la personne désignée par l'administration, ou à l'accueil éventuellement.

- Livraison à la palette
 - Transport de gros volumes sous forme de palette à la norme européenne 100*80 cm, ou industrielle 100*120cm par transporteur : le matériel est livré dans un local (aisément accessible de l'extérieur ou via un monte-charge) désigné par le représentant de l'administration. L'Administration devra préciser si le site dispose d'un quai de déchargement, et d'un transpalette. Le titulaire devra préciser si le véhicule de transport dispose d'un hayon.
 - Dans le cadre d'un transport standard routier, la hauteur d'une palette est de 1,9M maximum.
 - Dans le cadre d'un transport standard routier, puis aérien (pour les DROM/COM par exemple), la hauteur d'une palette est de 1,8M maximum.
 - Dans le cadre d'un transport particulier avec une volumétrie hors norme, par exemple une hauteur de 2M pour du matériel spécifique, le titulaire prend les précautions nécessaires concernant ce dit transport. Le titulaire présente un devis qui devra être validé par l'administration, et utilisera l'UO « surcoût exceptionnel » afin d'ajuster le devis, sur la base des UOs de transport standard.
- Livraison à la carte (palette)
 - Transport de gros volumes sous forme de palette à la norme européenne par transporteur : le matériel est livré sur site et réparti dans plusieurs locaux selon un plan d'implantation établi par l'administration lors de la commande. Les locaux peuvent être en étage comme en sous-sol.

Lors d'une livraison à la palette, il est de la responsabilité du titulaire :

- D'effectuer avec le correspondant local du site la vérification de la livraison ce dernier devra préciser « sous réserve » de vérification du matériel.
- De reprendre la ou les palettes vidées, ou celle(s) de la livraison précédente, sauf indication contraire de l'Administration.

Lors d'une livraison à la carte, il est de la responsabilité du titulaire :

- De défaire la ou les palettes de façon à avoir plusieurs colis,
- D'acheminer et rassembler ces colis dans le ou les locaux désignés,
- D'effectuer avec le correspondant local du site la vérification de la livraison,
- De reprendre la ou les palettes vidées.

Le déchargement est à la charge unique du transporteur et en aucun cas à la charge des représentants du site.

Dans le cadre des livraisons groupées par des transitaires-transporteurs, ou transport par voie maritime, le titulaire en informe l'administration pour validation.

Exigences de services (SLA) :

Délais Routier / Air (Jours Ouvrés)				
Territoires	Livraison colis		Livraison palette	
	Standard	Express	Standard	Express
	Jours		Jours	
Métropole	4	2	5	3
Corse	4	3	6	4
Martinique	Le titulaire définit les délais dans son offre et s'engage sur ces délais			
Guadeloupe				
Guyane				
Réunion				
Mayotte				
St Barthélémy				
St Martin				
Polynésie				
Nouvelle Calédonie				
Wallis et Futuna				
St Pierre et Miquelon				

Indicateurs de suivi (KPI) :

Les indicateurs de suivi sont pour les livraisons les suivants :

Somme totale des délais de livraison en jours à dater de la prise de rendez-vous / Les seuils nombre de commande (entre deux copils)

L'application des pénalités sont soumis aux seuils suivants :

Délais Routier / Air (Jours Ouvrés)				
Territoires	Livraison colis		Livraison palette	
	Standard	Expresse	Standard	Expresse
	Seuils %		Seuils %	
Métropole	80%	90%	70%	85%
Corse	80%	90%	70%	85%
Martinique	80%	90%	70%	85%
Guadeloupe	80%	90%	70%	85%
Guyane	80%	90%	70%	85%
Réunion	80%	90%	70%	85%
Mayotte	80%	90%	70%	85%
St Barthélémy	80%	90%	70%	85%
St Martin	80%	90%	70%	85%
Polynésie	80%	90%	70%	85%
Nouvelle Calédonie	80%	90%	70%	85%
Wallis et Futuna	80%	90%	70%	85%
St Pierre et Miquelon	80%	90%	70%	85%

Horaires :

En fonctionnement normal, les livraisons se font entre 8h30 et 17h à une date préalablement déterminée entre l'administration et le titulaire.

Par exception, l'administration peut imposer au titulaire d'effectuer la livraison à une date et heure précise de la journée.

Litige à la livraison

En cas de litige à la livraison, matériel manquant, non conforme à la demande de livraison ou défectueux, emballages détériorés, l'administration peut refuser la livraison en bloc si un défaut visible est constaté à la livraison. Le titulaire doit alors reprendre la marchandise, après que le correspondant local ait indiqué ses réserves sur le bon de transport (et/ou pris des photos) dont il conserve une copie.

En cas de livraison non conforme, en termes de quantité au bon de livraison, le correspondant local peut accepter une livraison partielle, et doit le mentionner sur son bon de livraison et celui du transporteur, en indiquant le reste à livrer. Ce dernier devra dans les 48h, en informer le contact commercial du titulaire.

Le correspondant peut aussi se réserver le droit de refuser la livraison dans sa globalité.

En cas de livraison non conforme en termes de qualité : un colis avec un emballage détérioré, une palette avec son contenu détérioré ou livré en vrac, le correspondant peut se réserver le droit de refuser la livraison dans sa globalité.

Cependant ce dernier après une vérification sommaire, peut aussi accepter une livraison partielle, en spécifiant sur le bon de livraison du transporteur et le sien, le matériel refusé (PN/Qu./SN).

A charge du transporteur de prendre obligatoirement les photos du matériel défectueux, correspondant local se réservant le droit de prendre

Toute livraison corrective à l'issue d'un litige dont le titulaire est responsable est à la charge de ce dernier qui doit remplacer le matériel manquant à l'identique.

Tout matériel défectueux par la faute du titulaire, qui nécessite un traitement DEEE est à la charge du titulaire.

Éléments fournis par l'administration

- Demande de déstockage ou commande de transport spécifique

Pour les expéditions en OM, le Ministère de la Justice fournit les documents suivants :

- Certificat de douane,
- Facture pro forma,
- Attestation pour pile ou batterie au Lithium, si besoin.

Livrables

- Bon de transport au format tableur
- Bon de livraison signé au format pdf

Valorisation de la prestation

Quantité et type de livraison

4.1.3 RECYCLAGE ET DESTRUCTION D3E DU MATERIEL

Présentation de la prestation

Prise en charge des matériels informatiques pour permettre son recyclage complet. Le transfert est assuré par le titulaire, ainsi que la prestation de recyclage, comprenant l'inventaire et la destruction.

Description générale de la prestation

Cette prestation couvre la prise en charge des matériels suivants :

- Ordinateurs portables,
- Ordinateurs fixes,
- Écrans,
- Imprimantes/Scanners,
- Tablettes/Téléphones,
- Équipements réseaux,
- Accessoires,
- Consommables,
- Serveurs tour ou racks,
- Baies réseaux.

À ce titre, la prise en charge est faite sur le site du ministère ou de stockage, pour un transfert sur le site de recyclage.

Éléments fournis par l'administration

Liste des équipements concernés par la prestation.

Valorisation de la prestation

Par type d'équipement en fonction de la volumétrie ou à l'aide de palettes boxes ou palettes containers.

Livrables

- Bon de livraison ou bon de transfert
- Certificat de recyclage DEEE
- Relevé des équipements avec le numéro de série
- Bilan de recyclage des matières

4.2 PRESTATIONS D'INTEGRATION

Dans le cadre du plan de transformation numérique, le ministère de la justice se dote d'outils permettant d'industrialiser la gestion des postes de travail et plus généralement des équipements informatiques. Le bureau EPJ (Environnement du Poste de travail Justice) est en charge de ce projet.

La mise en place de l'infrastructure SCCM dans les locaux du titulaire nécessite l'installation :

- De 2 routeurs 4G, fournis par l'administration,
- De 2 serveurs, fournis par l'administration,
- L'installation d'éléments actifs de réseau, fournis par le titulaire.

Cette configuration est utilisée pour la masterisation en environnement standard, elle sera à redéfinir avec le MJ pour la masterisation en environnement sécurisé.
Il n'y a qu'un master.

Le délai de réalisation de la mise en production du banc de masterisation sera défini entre le titulaire et/ou l'Administration, et validé par ce dernier en réunion d'initialisation.

4.2.1 MASTERISATION EN MASSE DE POSTES DE TRAVAIL SUR SITE DU TITULAIRE EN ENVIRONNEMENT SECURISE

Présentation de la prestation
<p>Cette prestation* est une prestation globale destinée à donner au ministère de la justice une capacité de traitement industrielle de la gestion des postes de travail. Elle met à disposition de l'administration des équipements mastérisés, prêts à l'installation. La prestation comprend, au-delà de la mastérisation, la gestion logistique des postes de travail. Le poste de travail est défini par un ordinateur complet, prêt à l'exploitation (unité centrale, clavier, souris, filtre de confidentialité, station d'accueil, alimentation). Cette prestation peut également s'appliquer aux tablettes et téléphones portables.</p> <p>*Cette prestation concerne des postes de travail répertoriés DR (diffusion restreinte). Dans le cadre de cette prestation, le titulaire utilise un réseau isolé et dédié, les opérateurs font l'objet d'une enquête administrative simplifiée de type « contrôle élémentaire ».</p>
Description générale de la prestation
<p>La préparation des postes de travail ou « masterisation » est l'opération qui consiste à installer sur des postes de travail les éléments nécessaires à son bon fonctionnement au regard de son utilisation par l'administration.</p> <p>L'administration dispose d'une infrastructure technique qui permet de gérer les opérations de façon automatique sur le poste de travail. Pour débiter les opérations et une fois que le poste de travail est raccordé à l'infrastructure, l'opérateur doit mettre en tension le poste de travail, appuyer sur une touche ou une combinaison de touches et sélectionner une entrée de menu</p>
Prérequis et conditions de réalisation
<p>Le titulaire s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A restituer tous les éléments fournis par l'administration, • A ne pas faire de copie illicite des produits fournis et des matrices (« masters ») réalisés, • A ne pas conserver de copie, • A fournir toutes les sources - scripts et exécutables - permettant la modification des masters réalisés, • A ne faire aucune diffusion des informations collectées et protocoles (clés d'activation, mot de passe, adressage ip...) • A respecter les mesures de sécurité définies entre le titulaire et l'administration pendant la phase d'initialisation du marché <p>Les opérateurs en charge de cette prestation sont soumis à une enquête administrative simplifiée de type « contrôle élémentaire », le titulaire s'engage à transmettre une liste à jour des opérateurs dans les 72 heures après modification de cette liste à l'ingénieur sécurité de la DNUM</p>
Prestations attendues

<p>Mise à disposition d'un outil d'inventaire et de gestion de stock accessible depuis les locaux du ministère. Gestion des différents statuts des équipements dans l'outil d'inventaire dédié.</p> <p>Gestion des équipements en fonction de la chaîne de traitement définie par le bureau EPJ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception des postes de travail • Identification et déclaration du statut des postes de travail dans l'outil de gestion dédié • Mastérisation des postes de travail • Etiquetage conforme aux recommandations ANSSI pour les postes classés DR • Remise en carton des postes de travail mastérisés et préparation à la distribution <p>Transport vers le destinataire final en formule standard uniquement si celui-ci est en France métropolitaine hors Corse</p>
<p>Éléments fournis par l'administration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les éléments techniques de raccordements télécom, d'équipements actifs de réseau et serveurs hors câblage. • Les procédures techniques de mise en œuvre de la mastérisation, • Le processus organisationnel, • Les postes de travail à mastériser.
<p>Valorisation de la prestation</p> <p>Capacité de traitement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité de traitement de 50 postes de travail par mois (coût annuel) • Augmentation de la capacité de traitement à 100 postes de travail par mois (coût mensuel) • Augmentation de la capacité de traitement à 200 postes de travail par mois (coût mensuel) • Augmentation de la capacité de traitement à 500 postes de travail par mois (coût mensuel) <p>Typologie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postes de travail • Tablettes • Téléphones portables <p>Quantité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mastérisation et transport en formule standard (colis ou palette) en France métropolitaine hors Corse • Mastérisation hors transport
<p>Livrables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compte-rendu d'activité mensuel intégrant l'identification et les statistiques journalières de traitement des postes de travail • Fiche de recette de la salle dédiée intégrant la localisation géographique et les contraintes de sécurité spécifiées • Fiche de recette du banc de mastérisation, • Fiches de mastérisation des équipements

4.2.2 MASTERISATION EN MASSE DE POSTES DE TRAVAIL SUR SITE DU TITULAIRE EN ENVIRONNEMENT STANDARD

<p>Présentation de la prestation</p> <p>Cette prestation est une prestation globale destinée à donner au ministère de la justice une capacité de traitement industrielle de la gestion des postes de travail. Elle met à disposition de l'administration des équipements mastérisés, prêts à l'installation. La prestation comprend, au-delà de la mastérisation la gestion logistique des postes de travail ou des équipements de type tablettes / téléphones. Le poste de travail est défini par un ordinateur complet, prêt à l'exploitation (unité centrale, clavier, souris, filtre de confidentialité, station d'accueil, alimentation). Cette prestation peut également s'appliquer aux tablettes et téléphones portables.</p>
<p>Description générale de la prestation</p> <p>La préparation des postes de travail (ou des équipements de type tablettes / téléphones) ou « Mastérisation » est l'opération qui consiste à installer sur des postes de travail les éléments nécessaires à son bon fonctionnement au regard de son utilisation par l'administration.</p> <p>L'administration dispose d'une infrastructure technique qui permet de gérer les opérations de façon automatique sur le poste de travail. Pour débiter les opérations et une fois que le poste de travail est raccordé à l'infrastructure, l'opérateur doit mettre en tension le poste de travail, appuyer sur une touche ou une combinaison de touches et sélectionner une entrée de menu.</p>
<p>Prérequis et conditions de réalisation</p>

<p>Le titulaire s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A restituer tous les éléments fournis par l'administration, • A ne pas faire de copie illicite des produits fournis et des matrices (« masters ») réalisés, • A ne pas conserver de copie, • A fournir toutes les sources - scripts et exécutables - permettant la modification des masters réalisés, • A ne faire aucune diffusion des informations collectées et protocoles (clés d'activation, mot de passe, adressage ip...) • A respecter les mesures de sécurité définies entre le titulaire et l'administration pendant la phase d'initialisation du marché
<p>Prestations attendues</p> <p>Mise à disposition d'un outil d'inventaire et de gestion de stock accessible depuis les locaux du ministère. Gestion des différents statuts des équipements dans l'outil d'inventaire dédié.</p> <p>Gestion des équipements en fonction de la chaîne de traitement définie par le bureau EPJ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception des postes de travail (ou des équipements de type tablettes / téléphones). • Identification et déclaration du statut des postes de travail dans l'outil de gestion dédié • Mastérisation des postes de travail ou des équipements de type tablettes / téléphones). • Gestion des anomalies de masterisation. (Si échec de masterisation retour à l'étape précédente) • Remise en carton des postes de travail (ou des équipements de type tablettes / téléphones) mastérisés et préparation à la distribution • Transport vers le destinataire final en formule standard uniquement si celui-ci est en France métropolitaine hors Corse.
<p>Éléments fournis par l'administration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les éléments techniques de raccordements télécom, d'équipements actifs de réseau et serveurs hors câblage. • Les procédures techniques de mise en œuvre de la Mastérisation, • Le processus organisationnel • Les postes de travail à mastériser
<p>Valorisation de la prestation</p> <p>Capacité de traitement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité de traitement de 1500 postes de travail par mois (coût annuel) • Augmentation de la capacité de traitement à 2500 postes de travail par mois (coût mensuel) • Augmentation de la capacité de traitement à 5000 postes de travail par mois (coût mensuel) • Augmentation de la capacité de traitement à 10000 postes de travail par mois (coût mensuel) <p>Typologie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postes de travail • Tablettes • Téléphones portables <p>Quantité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mastérisation et transport en formule standard (colis ou palette) en France métropolitaine hors Corse • Mastérisation hors transport pour les formules différentes de la formule standard et livraison hors France métropolitaine • Tarif unitaire pour la mastérisation des tablettes / téléphones
<p>Livrables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compte-rendu d'activité mensuel intégrant l'identification et les statistiques journalières de traitement des postes de travail • Fiche de recette de la salle dédiée intégrant la localisation géographique et les contraintes de sécurité spécifiées, • Fiche de recette du banc de masterisation • Fiches de mastérisation des équipements

4.2.3 INTEGRATION D'ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES

Présentation de la prestation
<p>Cette prestation a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> Assemblage d'un ensemble de composants (carte, gateway, équipement) dans un châssis et/ou une baie pour le Ministère de la Justice. Assemblage d'accessoires (prestation réalisée sur des équipements opérationnels) : Les petits équipements de type clavier, souris, câbles divers, ... sont rassemblés dans des pochettes plastiques étiquetées, fournies par le titulaire et positionnés près de l'équipement. Les documents présents (guides utilisateurs, guides techniques...) sont également à rassembler. Assemblage des composants d'équipements réseau, (installation et paramétrage de logiciel sur des équipements neufs, livrés dans les locaux du prestataire).
Prérequis et conditions de réalisation
La réalisation de cette prestation s'effectue dans les locaux du titulaire.
Description générale de la prestation
<p>La description générale de cette prestation comporte les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Une expression du besoin, Un planning, Une phase d'analyse : diagnostic, faisabilité, Une phase d'assemblage des composants Une mise en opération des éléments, installation et configuration logicielle, Une phase de test, Une phase de livraison et de validation, La mise à jour du stock (suppression des composants unitaires, ajout du bundle) La clôture de la prestation.
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> Le respect des bonnes pratiques, La réception, le déballage et l'étiquetage des éléments fournis par l'administration, Le montage des baies suivant le plan préétabli et son câblage, La configuration des équipements et des logiciels, Les tests de bon fonctionnement et le rapport de tests, L'élaboration du dossier final. <p><i>L'acquisition des matériels, logiciels et options de configuration ne sont pas compris dans cette prestation.</i></p>
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> Le matériel objet de la prestation, Les logiciels à installer et les options de configuration, Le plan d'assemblage de chaque composant, Les règles et nomenclatures, Le plan de tests à effectuer.
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> Simple (délai maximum d'1 jour) Moyenne (délai maximum de 3 jours) Complexe (délai maximum de 5 jours)
Livrables
<p>Liste des équipements objets de la prestation Mise à jour du stock</p>

4.3 REVERSIBILITE

La Réversibilité en fin de marché fait partie des engagements de service du titulaire qui en assure le pilotage de la transition.

Présentation de la prestation
Cette prestation a pour objet de transmettre au titulaire d'un futur marché les informations permettant à celui-ci d'assurer le service.
Prérequis et conditions de réalisation
La réalisation de cette prestation s'effectue dans les locaux de l'administration. La réversibilité ne pourra dépasser 2 mois maximum à compter de l'envoi du bon de commande.
Description générale de la prestation
<p>Cette prestation consiste à transférer notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les connaissances concernant le cadre de mise en œuvre des prestations ; • Les retours d'expériences et recommandations sur les axes de progrès susceptibles de faire l'objet de travaux durant l'exécution du futur marché. • L'ensemble des documents utiles au Ministère de la Justice et/ou au futur titulaire au transfert de connaissance
Prestations attendues
<p>Le titulaire réalise des ateliers avec le ministère de la Justice et/ou le futur titulaire afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présenter les méthodes de travail et d'organisation du Ministère de la Justice • Inventaire des équipements en stock, nombre de palettes, dimension et poids. • Définir un Planning de transfert des équipements en stock • Constituer un dossier de transfert des prestations.
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • CCTP du marché • CCAP du marché • Liste de contacts au sein de l'administration • Normes et usages au sein du ministère de la justice
Valorisation de la prestation
Forfait
Livrables
<p>Liste des équipements objets de la prestation Dossier de transfert des prestations objets du marché</p>