

Cahier des clauses techniques particulières

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

**Lot 1 : Prestations de services numériques : études,
exploitation et déploiement**

Table des matières

1	INTRODUCTION	2
1.1	Contexte et objet du marché	2
1.2	Allotissement	2
1.3	Objet du document	2
1.4	Références, sigles et abréviations	2
1.4.1	Sigles et abréviations	2
1.4.2	Documents de référence	2
2	CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS	3
2.1	Réunion d'Initialisation du marché	3
2.2	Qualification des intervenants	3
2.3	Périmètre des prestations	4
2.4	Etablissement des devis	4
2.5	Langue	4
2.6	Complexité des prestations	4
2.7	Réception des prestations	4
2.8	Outil de suivi des prestations	4
2.9	Documents et états	4
2.10	Représentants du titulaire	5
2.11	Définition des unités d'œuvres	5
2.12	Audit de mesure de satisfaction	5
3	COMITOLOGIE	5
3.1	Comité de pilotage	5
3.2	Comités d'exploitation	6
4	DEFINITION DES PRESTATIONS	7
4.1	Etudes	7
4.1.1	Analyse technique de serveur et périphériques associés	7
4.1.2	Analyse technique de poste de travail et périphériques associés	8
4.1.3	Analyse technique d'équipement actif de réseau	9
4.1.4	Implantation des utilisateurs - recensement de l'existant	10
4.1.5	Implantation des utilisateurs - définition des besoins	11
4.1.6	Etude/Audit de réseau sans fil	12
4.1.7	Assistance à la définition d'outils logiciels	13
4.1.8	Définition d'architecture technique	14
4.1.9	Conseil en urbanisation fonctionnelle	15
4.2	EXPLOITATION	16
4.2.1	Administration sécurité des systèmes d'information (RSSI)	16
4.2.2	Assistance domaine poste de travail	17
4.2.3	SUPPORT UTILISATEURS	18
4.2.4	Assistance domaine système	18
4.2.5	Assistance domaine réseau / telecom	20
4.2.6	Pilotage de projet assistance à maîtrise d'ouvrage	21
4.2.7	PILOTAGE DE PROJETS (PMO)	22

4.2.8	Prestation sam (software asset manager)	23
4.2.9	Expertise système d'exploitation réseau / telecom	24
4.2.10	Administration outils de systèmes / réseau telecom	25
4.2.11	Sauvegarde / restauration du système et des données serveur	26
4.2.12	Mise à jour de la configuration d'équipement serveur.....	27
4.2.13	Transfert de compétence autour de serveurs spécifiques	28
4.2.14	Mise en conformité : remise en état d'une baie serveur ou d'une salle serveur.....	29
4.2.15	Sauvegarde du système et des données poste de travail	30
4.2.16	Restauration du système et des données poste de travail	31
4.2.17	Nettoyage et dépoussiérage de serveurs	32
4.2.18	Nettoyage et dépoussiérage d'équipements réseau	33
4.2.19	Préparation à la remise aux domaines	34
4.2.20	Arrêt, déconnection d'équipements informatiques	35
4.2.21	Astreintes et interventions en HNO.....	36
4.3	DEPLOIEMENT	37
4.3.1	Installation et mise en service catégorie postes de travail	37
4.3.2	Installation et mise en service catégorie réseau	38
4.3.3	Installation et mise en service catégorie serveurs	39
4.3.4	Installation et mise en service de périphériques	40
4.3.5	Transfert d'équipements au sein d'un même site.....	41
4.4	INTERVENTION OUTRE MER	41
4.5	REVERSIBILITE.....	42

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 de la DNUM modernise son infrastructure de gestion des postes de travail en se dotant d'outils de gestion adaptés.

C'est dans ce contexte qu'il a été décidé de mettre à disposition du ministère de la justice un ensemble de prestations de services numériques (études, exploitation, déploiement) de logistique, d'opérations de maîtrise et d'intégration relatifs à la gestion des postes de travail, serveurs et réseaux, destinées à accompagner la DNUM dans cette démarche.

Ce marché n'a pas vocation à exécuter de prestations de maintenance bureautique.

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

- Etudes
- Exploitation
- Déploiement

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 maîtrise 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 de services numériques d'études, d'exploitation et de déploiement.

1.4 Références, sigles et abréviations

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
BDPL : Bureau du domaine déploiement
EASYVISTA : Application d'inventaire et de gestion des incidents
BEPJ : Bureau de l'environnement du poste de travail justice
EXP : Département Exploitation
BRM : Bureau des Référentiels et des Moyens
BUC : Bureau des Communications Unifiées
BIVD : Bureau Infrastructure Voix Données
MJ : Ministère de la Justice
MPDIT : Bureau Mission 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	V9.0	Cadre de Cohérence Technique
CCTG – Système de câblage	Édition 2023– V 1.0	Cahier des Clauses Techniques Générales câblage informatique téléphonique – Annexe 1 au présent CCTP
Carte DIT oct 2020.doc		Carte des ressorts DIT – Annexe 2 au présent CCTP
Cigref- Nomenclature- RH-Metiers- Competences- 2022_rev4.pdf	Edition 2022 V4 Version 2022 rev 4	Cigref Nomenclature des profils metiers SI complete FR 2022v4.1.pdf

2 CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

2.1 Réunion d’Initialisation du marché

Au plus tard, dix jours après 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),
- Indicateurs et tableaux de bord validés par l'Administration 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 professionnels pour les sites inter régionaux.
- Définition du planning des réunions de comités de pilotage et des comités d'exploitation.
- Lecture commune du présent CCTP.

Sont présents à cette réunion :

Les différents responsables techniques du ministère de la justice (BRM ; EPJ ; IVD ; BUC ; BPDIT...) et 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 succédée 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 préalable de l'administration au plus tard 48h 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 Périmètre des prestations

Dans le cadre de ce marché, le titulaire réalise les prestations attendues sur 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 définir la complexité de la prestation sur la base des prix des prestations figurant au BPU. 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 Complexité des prestations

Pour toutes les prestations définies au chapitre 4, la notion de complexité lorsqu'elle est exprimée en durée s'entend comme une durée maximale d'exécution des prestations. Elle sera définie par l'Administration. Le cas échéant le titulaire pourra être amené à proposer une notion de Complexité, validée par l'Administration.

2.7 Réception des prestations

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

2.8 Outil de suivi des prestations

Dans le cadre de ce marché, le titulaire exploite un outil de suivi des prestations qui est partagé avec l'administration via Internet à titre gracieux

Cet outil doit permettre de suivre a minima l'état des commandes en cours (avec suivi de l'état d'avancement des chantiers), l'état des commandes soldées, l'état de la facturation.

En fin de marché, le titulaire s'engage, dans un délai de trois mois après la fin du marché à fournir à l'administration un certificat de destruction des données au format souhaité (xls, csv...).

2.9 Documents et états

Le Titulaire transmet à l'administration dans les dix (10) jours ouvrés suivant 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 a 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 ;

- Le nombre de jours commandés ;
- Le nombre de jours consommés ;
- Le nombre de jours restants ;
- La date de la commande ;
- La date de fin de la prestation ;
- Le type de profil ;
- Nom et prénom du profil ;
- Le numéro d'engagement juridique ;
- Le numéro de devis ;
- Facturation en € HT ;
- Facturation en € TTC.
- Le montant des dépenses engagées au regard du montant total maximum du marché :
 - Montant en € HT ;
 - Montant en € TTC.

2.10 Représentants 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 Définition des unités d'œuvres

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 électroniques aux différents bureaux en charge de l'exploitation du marché (BRM ; EPJ ; IVD ; BUC ; BPDIT...) qui se chargent 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 pour validation au plus tard dans les 48 heures ouvrées qui suivent la fin de la réunion et les diffuse après validation par l'administration. 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 Comité 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. Lors de la réunion d'Initialisation, la date du Comité de pilotage sera définie par l'Administration. Ce Comité 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 a minima les points suivants :

- Un point de situation global des projets en région
- Les projets ou opérations de dimension nationale
- 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 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 Comités d'exploitation

Un comité d'exploitation mensuel, en visioconférence ou en conférence téléphonique est organisé avec chacun des DIT et au besoin avec chaque entité technique du département TOP 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 a minima les points suivants :

- 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 ressort concerné
- Le ou les représentants du DIT ou des entités techniques TOP désignés lors de la réunion d'initialisation

Cette réunion fait l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire, envoyé 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

4.1 Etudes

Les prestations d'étude sont plus généralement utilisées par les bureaux IVD, EPJ et BUC. Toutefois, majoritairement, elles ont vocation à pouvoir être utilisées par l'ensemble des bureaux du département TOP.

4.1.1 ANALYSE TECHNIQUE DE SERVEUR ET PERIPHERIQUES ASSOCIES

Présentation de la prestation
<p>Cette prestation est une prestation de conseil.</p> <p>Elle a pour objet d'assister le Ministère de la Justice sur ses choix en matière de sélection de matériels informatiques ou de logiciels en salle serveur. Ces choix peuvent être basés sur des mesures ou une analyse de l'existant avec simple optimisation des architectures physiques et logicielles. Ils doivent mesurer l'impact sur les processus existants voire les adapter.</p>
Description générale de la prestation
<p>La description générale de cette prestation est proche d'une organisation en mode projet.</p> <p>Elle suppose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une expression du besoin, • Un planning, • Une phase d'analyse (diagnostique, faisabilité), • S'il s'agit d'une étude comparative, une phase d'écriture sur la base de critères de comparaison, d'un tableau comparatif, • La documentation des critères de sélection du matériel ou du logiciel avec une proposition de configuration, • La prise en compte de la dimension technique et humaine, l'organisation du travail ou des processus et services, le plan de formation, la conduite du changement si nécessaire, • Une phase de livraison et de validation, • La clôture de la prestation.
Prérequis et conditions de réalisation
<p>La réalisation de cette prestation s'effectue pour partie dans les locaux du Ministère de la Justice, pour partie dans les locaux du titulaire.</p>
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • La réception et la validation les éléments fournis par l'administration, • L'analyse de ces éléments, • L'élaboration du dossier final, • La réalisation du transfert de compétence au profit de l'administration. <p><i>Remarque : la mise en œuvre éventuelle des choix retenus n'est pas comprise dans cette prestation.</i></p>
Référence CIGREF
Architecte technique (4.9)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • L'expression du besoin. • La validation de la complexité de la prestation • Le cadre de cohérence technique. • Les règles et nomenclatures
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Le planning et ses écarts éventuels motivés. • Le fichier ZIP embarquant le dossier final ainsi que le checksum MD5 de ce fichier zippé.
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.1.2 ANALYSE TECHNIQUE DE POSTE DE TRAVAIL ET PERIPHERIQUES ASSOCIES

Présentation de la prestation
<p>Analyse matérielle et logicielle des postes de travail et périphériques associés en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du relevé de la configuration • De la localisation et de l'appartenance du matériel <p>Relevé des informations générales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom du site • Identification des interlocuteurs rencontrés • Identification du service • Date de l'analyse • Positionnement du matériel (bâtiment, étage, pièce, nom de l'utilisateur...) • Année d'acquisition du matériel <p>Préconisations d'évolutions matérielles et logicielles jugées nécessaires</p>
Description générale de la prestation
<p>La description générale de cette prestation est proche d'une organisation en mode projet.</p> <p>Elle suppose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une expression du besoin, • Un planning, • Un inventaire, • La clôture de la prestation.
Prérequis et conditions de réalisation
<p>Une sauvegarde aura préalablement été effectuée.</p>
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Relevé de : Marque, modèle, référence du poste de travail, N° de série, • Analyse de la Composition matérielle - processeur, disque, mémoire, • Composition logicielle - version, licence des logiciels installés, • Connectique réseau, • Paramétrage système, • Paramétrage des logiciels, • Applications installées (éditeur, version,...), • Application justice accessible en local et à distance, • Client réseau (Adresse MAC, Adresse IP, IPX...), • Type de trame réseau, • Serveur de rattachement, domaine de rattachement, • Disques réseau, • Volumétrie utilisée et disponible, organisation des répertoires pour analyse critique, • Type d'écran, n° série, • Relevés d'information sur les périphériques associés - Scanner, imprimante, onduleur...- (Marque, modèle, référence, numéro de série, connectique..), • Relevé du raccordement réseau (n° prise RJ45).
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Description du contenu de l'analyse • Liste des équipements et des paramètres à analyser • Liste des droits d'accès • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
<p>Dossier technique comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une fiche technique pour chaque matériel • Un tableau récapitulatif d'implantation du matériel • Des préconisations d'évolution matérielle et logicielle • Un compte rendu de la prestation validé par l'Administration
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 2 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 3 jours)

4.1.3 ANALYSE TECHNIQUE D'EQUIPEMENT ACTIF DE RESEAU

Présentation de la prestation
<p>Analyse matérielle et logicielle des équipements actifs de réseau en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du relevé de la configuration • De la localisation et de l'appartenance du matériel <p>Relevé des informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom du site • Identification des interlocuteurs rencontrés • Date de l'analyse • Positionnement du matériel (bâtiment, étage, pièce) • Année d'acquisition du matériel <p>Préconisations d'évolutions matérielles et logicielles jugées nécessaires</p>
Description générale de la prestation
<p>La description générale de cette prestation est proche d'une organisation en mode projet.</p> <p>Elle suppose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une expression du besoin, • Un planning, • Inventaire • La clôture de la prestation
Prérequis et conditions de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Une sauvegarde aura préalablement été effectuée.
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Édition de la configuration (plan IP, VLAN, filtre, routage, SNMP...) • Relevé de : Marque, modèle, référence de l'équipement, N° de série, • Composition matérielle - carte additionnelle, alimentation, • Composition logicielle - version, ... • Nombre et genre de connectique réseau (ST, SC, MTRJ, RJ45, V24, V35 ...) • Synoptique global du réseau dans le cas d'une analyse d'un réseau • Dossier de brassage
Référence CIGREF
Technicien réseaux-télécoms (4. 3)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Description du contenu de l'analyse • Liste des équipements à analyser • Liste des paramètres à relever • Liste des droits d'accès • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
<p>Dossier technique comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une fiche technique pour chaque produit • Un dossier de brassage • Un synoptique global du réseau local selon le modèle fourni en annexe • Un récapitulatif d'implantation du matériel • Des préconisations d'évolutions matérielles et logicielles • Un compte rendu de la prestation.
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 2 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 3 jours)

4.1.4 IMPLANTATION DES UTILISATEURS - RECENSEMENT DE L'EXISTANT

Présentation de la prestation
Relevé de l'implantation et répartition des utilisateurs en service en collaboration avec le correspondant local informatique du site.
Description générale de la prestation
La description générale de cette prestation est proche d'une organisation en mode projet. Elle suppose : <ul style="list-style-type: none"> • Une expression du besoin, • Un planning, • Inventaire • La clôture de la prestation.
Prérequis et conditions de réalisation
Cette prestation est réalisée en collaboration et sous la conduite du correspondant local informatique. La prise de rendez-vous avec l'utilisateur ou tout tiers mandaté est obligatoire.
Prestations attendues
Relevé de l'implantation et de la répartition existants <ul style="list-style-type: none"> • Positionnement de l'utilisateur (bâtiment, étage, pièce, nom de l'utilisateur, numéro téléphone, direction, service...) • Marque et modèle du matériel appartenant à l'utilisateur (serveur, poste, imprimante...) • Matériel isolé ou en réseau (adresse IP) • Relevé des ressources courants forts et courants faibles du bureau • Numéro de la prise RJ45 (utilisée) en informatique et en téléphonie • Numéro de série de l'équipement • Année d'acquisition du matériel • Type et version des logiciels et applications utilisés.
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Nom des principaux correspondants et des services concernés • Plans des locaux • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
Dossier d'implantation comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble des informations relevées sous forme de tableau • La répartition, affectation et localisation des équipements existants • Un compte rendu de la prestation.
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 2 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 3 jours)

4.1.5 IMPLANTATION DES UTILISATEURS - DEFINITION DES BESOINS

Présentation de la prestation
Définition de l'implantation et répartition des utilisateurs dans des nouveaux locaux.
Description générale de la prestation
La description générale de cette prestation est proche d'une organisation en mode projet. Elle suppose : <ul style="list-style-type: none"> • Une expression du besoin, • Un planning, • Inventaire • La clôture de la prestation.
Prérequis et conditions de réalisation
Cette prestation est réalisée par le titulaire en collaboration et sous la conduite du correspondant local informatique avec mise à disposition du recensement de l'existant et de la base d'implantation complète (IMPL/USER/EXIST). La prise de rendez-vous avec l'utilisateur ou tout tiers mandaté est obligatoire.
Prestations attendues
Définition des besoins d'implantation et de répartition future : <ul style="list-style-type: none"> • Positionnement de l'utilisateur (bâtiment, étage, pièce, nom de l'utilisateur, numéro téléphone, direction, service...) • Situation du matériel (en service à transférer, en service à renouveler, en service à détruire, prévision d'achat) reprendre les termes d'EasyVista (en service, en stock, à reformer) • Marque et modèle du matériel à acquérir pour l'utilisateur (serveur, poste, imprimante par rapport à une liste fournie par l'administration...) • Matériel isolé ou en réseau (nouvelle adresse IP) • Besoin en ressources courants forts et courants faibles du bureau • Numéro de la prise RJ45 (à affecter) en informatique et en téléphonie • Numéro de série de l'équipement • Type et version des logiciels et applications à installer.
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Nom des principaux correspondants et des services concernés • Plan des locaux • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
Dossier d'implantation reprenant, sous forme de tableau : <ul style="list-style-type: none"> • La répartition, l'affectation et la localisation des équipements existants et/ou à venir • La définition des besoins courants forts/courants faibles par pièce • La définition des besoins en termes de matériels informatiques nouveaux • Un compte rendu de la prestation.
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 2 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 3 jours)

4.1.6 ETUDE/AUDIT DE RESEAU SANS FIL

Présentation de la prestation
Réalisation d'une étude de couverture wifi
Description générale de la prestation
Conformément aux bonnes pratiques, dans le cadre de la prestation l'expert a pour mission de : <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une étude de couverture WIFI sur site • Réaliser une étude de couverture WIFI sur plan • Réaliser un audit de couverture WIFI sur site Surface à couvrir : <ul style="list-style-type: none"> • Inférieure à 500 m² • Entre 501 et 1000 m² • Entre 1001 et 3000 m² Nature de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> • Etude de couverture sur site • Etude de couverture sur plan • Audit de couverture sur site
Prérequis et conditions de réalisation par le titulaire
Le titulaire accepte la fourniture de fichiers aux formats fournis par l'administration et procède à l'intégration des plans au format compatible avec ses outils. Les intervenants sont titulaires d'un diplôme de niveau III « Technicien supérieur en Réseaux Informatique et Télécom » ou équivalent ayant suivi une formation relative à l'exploitation d'outils d'expertise WIFI.
Prestations attendues
La prestation pourra porter sur tout ou partie des points ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une étude ou un audit de la couverture • Identifier les zones de couverture et de leur niveau de performance • Définir le nombre de bornes et de leurs implantations • Prévision de performance par borne, par bande de fréquence, et par SSID • Identifier les zones de chevauchement et de roaming • Identifier, localiser le type d'interférences potentielles
Référence CIGREF
Technicien réseaux-télécoms (4.3)
Éléments fournis par l'administration
Les éléments fournis seront tout ou partie des éléments énumérés ci-après : <ul style="list-style-type: none"> • Les plans des locaux objets de la prestation • Les éléments liés à la classification des bâtiments • Les zones à couvrir et les zones à exclure • Le nombre et le profil utilisateurs • Le débit attendu par utilisateur • Les bandes de fréquences • Les SSID envisagés • Le modèle de bornes Wifi envisagé • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
Les livrables à fournir sont des documents ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> • Les plans des zones étudiées et/ou auditées, • Un rapport d'étude, • Un rapport d'analyse, • La liste des équipements à acquérir, • Un rapport reprenant les points listés ci-dessus intégrant au minimum un ou plusieurs plans d'implantation prévus par niveau sous un format lisible par l'administration (pdf, odf, visio .) • Un compte rendu de la prestation.
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.1.7 ASSISTANCE A LA DEFINITION D'OUTILS LOGICIELS

Présentation de la prestation
Assistance à la définition d'outils logiciels
Description générale de la prestation
<p>Cette prestation est une prestation de conseil. Elle a pour objet d'assister le Ministère de la Justice sur ses choix d'outils et de logiciels propriétaires ou libres (gamme de produits, besoins) qu'il souhaite mettre en place : Bureautique, système, réseau, déploiement, ...ces choix, sur la base d'une définition des fonctionnalités attendues, tiennent compte de la compatibilité entre les logiciels du SI, des coûts induits et de la mutualisation des ressources qu'elle soit technique ou humaine.</p> <p>La description générale de cette prestation est proche d'une organisation en mode projet.</p> <p>Elle suppose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une expression du besoin. • Un planning. • Une phase d'analyse (diagnostic, faisabilité). • S'il s'agit d'une étude comparative, une phase d'écriture sur la base de critères de comparaison, d'un tableau comparatif. • La prise en compte de la dimension technique et humaine, l'organisation du travail, le plan de formation, la conduite du changement si nécessaire. • Une phase de livraison et de validation. • La clôture de la prestation.
Prérequis et conditions de réalisation
La réalisation de cette prestation s'effectue pour partie dans les locaux du Ministère de la Justice, pour partie dans les locaux du titulaire du marché
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Le respect des bonnes pratiques. • La réception et la validation des éléments fournis par l'administration. • L'analyse de ces éléments. • L'élaboration du dossier final. • La réalisation du transfert de compétence au profit de l'administration. • Remarque : la mise en œuvre éventuelle des choix retenus n'est pas comprise dans cette prestation.
Référence CIGREF
Assistant fonctionnel (5.1)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • L'expression du besoin. • La validation de la complexité de la prestation • Le cahier de cohérence technique. • Les règles et nomenclatures
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Le planning et ses écarts éventuels motivés. • Le fichier ZIP embarquant le dossier final ainsi que le checksum MD5 de ce fichier zippé. • Un compte rendu de la prestation.
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.1.8 DEFINITION D'ARCHITECTURE TECHNIQUE

Présentation de la prestation
Sur le ou les périmètres système, réseau, métrologie, télécom et communications unifiées, le titulaire définit l'architecture technique du système d'information. Il garantit la cohérence de l'ensemble des moyens informatiques et de leur évolution.
Description générale de la prestation
Dans le cadre de la prestation le titulaire a pour mission de : <ul style="list-style-type: none"> • Préconiser : il apporte son expertise dans l'évolution des solutions existantes ou le déploiement de nouvelles solutions • Conseiller : il est, de par ses connaissances, conseiller dans le choix des solutions ou l'évolution et l'optimisation des infrastructures en place. • Concevoir : il définit une architecture technique en prenant en compte les impacts et en mesurant la cohérence sur le système d'information en place. • Déployer : il veille au déploiement de la solution conforme à ses prescriptions.
Prérequis et conditions de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant est titulaire d'un diplôme de niveau 7 minimum. • L'intervenant doit être certifié selon le constructeur du périmètre demandé (ToIP Alcatel, ToIP Avaya, ToIP Mitel, visioconférence Cisco, Extreme Networks, Forcepoint, Juniper, Streamcore, Ucopia, Ixia, Xena, Wallix et Fortinet) • Expérience significative dans des environnements multisites.
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des solutions par compromis entre les besoins des métiers, les solutions techniques et technologiques • Concevoir et proposer la solution d'architecture, en prenant en compte la feuille de route technologique et stratégique du ministère • Définir la stratégie, le déploiement de nouvelles technologies en accord avec les besoins du ministère. • Participer à l'étude d'impact sur l'architecture existante. • Assurer une veille technologique et apporter des recommandations sur les nouvelles technologies et/ou l'évolution des infrastructures. • Communiquer avec le niveau de détail adapté au public ciblé. • Auditer une infrastructure afin qu'elle réponde aux bonnes pratiques du constructeur / éditeur et y apporter des recommandations.
Référence CIGREF
Architecte technique (4.9)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • L'expression du besoin • La validation de la complexité de la prestation • Périmètre fonctionnel. • Le cadre de cohérence technique. • Les règles et nomenclatures
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Dossier d'architecture technique opérationnelle • Rapports d'étude • Notes d'information et de préconisation • Documentation et modes d'emploi • PV de recette ,
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum de 10 jours) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 20 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 40 jours)

4.1.9 CONSEIL EN URBANISATION FONCTIONNELLE

Présentation de la prestation
<p>Cette prestation est une prestation de conseil. Elle a pour objet d'assister le Ministère de la Justice sur ses choix en matière gestion des services informatiques.</p> <p>Ces choix peuvent porter sur les processus métier, les méthodes existantes ou à mettre en œuvre, l'optimisation des architectures physiques et logicielles ou sur les aspects liés à la sécurité du SI et la gestion des risques. Il peut s'agir également d'études d'opportunité.</p>
Description générale de la prestation
<p>La description générale de cette prestation est proche d'une organisation en mode projet.</p> <p>Elle suppose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une expression du besoin. • Un planning. • Une phase d'analyse (diagnostic, faisabilité) et d'identification des processus • S'il s'agit d'une étude comparative, une phase d'écriture sur la base de critères de comparaison, d'un tableau comparatif. • La prise en compte de la dimension technique et humaine, l'organisation du travail, le plan de formation, la conduite du changement si nécessaire. • La définition des processus • Une phase de livraison et de validation. • La clôture de la prestation.
Prérequis et conditions de réalisation
<p>La réalisation de cette prestation s'effectue pour partie dans les locaux du Ministère de la Justice, pour partie dans les locaux du titulaire du marché</p> <p>Les intervenants sont titulaires d'une certification ITIL V3 au minimum « Intermediate Capacity »</p>
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Le respect des bonnes pratiques. • La réception et la validation des éléments fournis par l'administration. • L'analyse de ces éléments. • L'élaboration du dossier final. • La réalisation du transfert de compétence au profit de l'administration. • Remarque : la mise en œuvre éventuelle des choix retenus n'est pas comprise dans cette prestation.
Référence CIGREF
Urbaniste des systèmes d'information (1.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • L'expression du besoin. • La validation de la complexité de la prestation • Le cahier de cohérence technique. • Les règles et nomenclatures.
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Le planning et ses écarts éventuels motivés. • Le fichier ZIP embarquant le dossier final ainsi que le checksum MD5 de ce fichier zippé. • Un compte rendu de la prestation.
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum de 2 jours) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.2 EXPLOITATION

Les prestations d'exploitation ont vocation à pouvoir être utilisées par les DIT et par l'ensemble des domaines du département TOP.

4.2.1 ADMINISTRATION SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION (RSSI)

Présentation de la prestation
<p>La mission première du titulaire est de s'assurer et de garantir la bonne application de la politique de sécurité du SI du MJ.</p> <p>Le Titulaire assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte.</p> <p>Il préconise toute décision d'intervention sur les systèmes d'information, dans leur globalité, de son périmètre pour préserver l'intégrité et la continuité du SI. Il identifie les vulnérabilités et propose des actions de remédiation.</p> <p>Il assure le contrôle de la conformité technique, opérationnelle, réglementaire, légale.</p>
Description générale de la prestation
<p>Dans le cadre de la prestation le Titulaire a pour mission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place et maintenir la PSSI du MJ sur le périmètre indiqué par le MJ • Gérer les incidents de sécurité liés à l'activité indiquée par le MJ • Effectuer un rapport de l'activité SSI sur le périmètre mentionné par le MJ • Promouvoir la SSI auprès des usagers du MJ. • Conseiller les autorités sur les règles SSI et les bons usages du SI.
Prérequis et conditions de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant est titulaire d'un diplôme de niveau 3 minimum ou d'une expérience équivalente à des fonction de responsable en SSI. • Expérience dans des environnements de SSI souhaité. • La réalisation de cette prestation s'effectue pour partie dans les locaux du Ministère de la Justice.
Prestations attendues
<p>Dans le respect des procédures et des processus établis par le MJ, la prestation pourra porter sur tout ou partie des points ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place et maintien de la PSSI du MJ sur le périmètre indiqué par le MJ. • Gestion des incidents de sécurité liés à l'activité indiquée par le MJ • Rédaction d'un rapport de l'activité SSI sur le périmètre mentionné par le MJ • Promotion de la SSI auprès des usagers du MJ. • Conseil des autorités sur les règles SSI et les bons usages du SI.
Référence CIGREF
Responsable sécurité des systèmes d'information (RSSI) (6.3)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Validation de la complexité de la prestation • Mise en œuvre et exploitation des outils de sécurité du SI au sein du SI • Périmètre d'intervention au service auquel l'auditeur est rattaché (bureau, service, département technique) • Charte informatique utilisateur et administrateur à respecter ainsi qu'une discrétion liée à l'activité du service. • Une habilitation SECRET DEFENSE peut être demandée en cas de besoin.
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Rapport de l'activité SSI du service • Préconisation d'amélioration ou de remédiation • Compte rendu des traitements d'incident SSI.
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum de 20 jours) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 40 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 60 jours)

4.2.2 ASSISTANCE DOMAINE POSTE DE TRAVAIL

Présentation de la prestation
Dans le cadre de projets de déploiement, le Titulaire assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels et logiciels) liés au poste de travail.
Description générale de la prestation
La description générale de cette prestation est proche d'une organisation en mode projet. Elle suppose : <ul style="list-style-type: none"> • Une expression du besoin, • La clôture de la prestation.
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Installation initiale des équipements informatiques et/ou téléphoniques (applications, matériel micro, matériels de téléphonie et péritéléphonie). • Installation des mises à jour • Diagnostic et traitement des incidents dans le cadre de déploiements • Contrôle de la conformité des équipements avec les référentiels
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Définition détaillée du besoin • Validation de la complexité de la prestation
Livrables
Compte-rendu d'activité
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 10 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 20 jours)

4.2.3 SUPPORT UTILISATEURS

Présentation de la prestation
<p>Le Titulaire assure la réception des incidents et demandes via un outil de ticketing (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés d'usage d'outils informatiques déclarées par les utilisateurs. Il les prend en charge afin d'y apporter une solution rapide.</p> <p>Il contribue, au premier niveau, à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service. A défaut, il oriente l'incident ou la demande vers le service idoine via l'outil de ticketing.</p>
Description générale de la prestation
<p>Dans le cadre de la prestation le Titulaire a pour mission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apporter du support aux usagers • Maintenir les documentations à jours et élaborer des fiches réflexes • Améliorer les actions de résolution, proposer des solutions transposables
Prérequis et conditions de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant est titulaire d'un diplôme de niveau minimum baccalauréat à Bac+2 ou d'une expérience équivalente à des fonctions de technicien informatique ou réseau. • Expérience dans des environnements de support souhaité. • La réalisation de cette prestation s'effectue pour partie dans les locaux du Ministère de la Justice.
Prestations attendues
<p>Dans le respect des procédures et des processus établis par le MJ, la prestation pourra porter sur tout ou partie des points ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traiter les incidents ou anomalies de nos solutions • Mettre à jour la base documentaire • Effectuer de l'assistance technique. • Mettre à jour les infrastructures conformément aux bonnes pratiques • Communiquer sur les actions menées
Référence CIGREF
TECHNICIEN SUPPORT UTILISATEURS (5.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance à la résolution d'incident ou de demande utilisateur • Le périmètre d'intervention est adossé au service auquel le technicien est rattaché (bureau, antenne, département technique) • Le matériel et les comptes à privilège sont fournis par le service d'accueil. • Une charte informatique utilisateur et administrateur est à respecter ainsi qu'une discrétion liée à l'activité du service.
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu d'activité (hebdomadaire ou mensuel) • Compte rendu d'intervention détaillé (outil ticketing) • Mise à jour des procédures liées au support (fiches réflexes) • Mise à jour documentée des outils du Support.
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum de 20 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 40 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 60 jours)

4.2.4 ASSISTANCE DOMAINE SYSTEME

Présentation de la prestation
Installation, mise en production, administration et exploitation des moyens informatiques d'un ou plusieurs sites informatiques.
Description générale de la prestation
Participation au bon fonctionnement des systèmes d'information en garantissant le maintien à niveau des différents outils et/ou infrastructures des logiciels systèmes et/ou infrastructures de communication (locale, étendue, voix, image, architecture centralisée, client-serveur, web, mobile), dans un objectif de qualité, de productivité et de sécurité.
Prestations attendues

- Gestion du fonctionnement optimal des outils systèmes
- Mise en œuvre des outils garantissant la cohérence des données
- Suivi et analyse des performances, mise en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité ou la productivité des outils
- Validation de l'installation et de l'intégration de nouveaux outils dans l'environnement de production
- Suivi des actions de maintenance préventive et corrective
- Gestions des accès aux ressources du SI

Référence CIGREF

Technicien d'exploitation (4.1)

Éléments fournis par l'administration

- Définition détaillée du besoin
- La validation de la complexité de la prestation

Livrables

Compte-rendu d'activité

Valorisation de la prestation

Complexité :

- Simple (délai d'exécution maximum de 5 jour)
- Moyenne (délai d'exécution maximum de 10 jours)
- Complexe (délai d'exécution maximum de 20 jours)

4.2.5 ASSISTANCE DOMAINE RESEAU / TELECOM

Présentation de la prestation
Garantir le bon fonctionnement et la disponibilité des réseaux ou des télécoms du ministère de la justice.
Description générale de la prestation
Participation au bon fonctionnement des réseaux et/ou systèmes de télécommunication en garantissant la mise à niveau des différents outils et/ou infrastructures réseaux et/ou télécoms.
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> Gestion du fonctionnement optimal des outils réseaux et/ou systèmes de télécommunication Mise en œuvre des outils garantissant la cohérence des données Suivi et analyse des performances, mise en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité ou la productivité des outils Validation de l'installation et de l'intégration de nouveaux outils dans l'environnement de production Suivi des actions de maintenance préventives et correctives Gestion des accès aux ressources réseaux et/ou télécom.
Référence CIGREF
Technicien réseaux : télécom (4.3)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> Définition détaillée du besoin La validation de la complexité de la prestation
Livrables
Compte-rendu d'activité
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> Simple (délai d'exécution maximum de 5 jour) Moyenne (délai d'exécution maximum de 10 jours) Complexe (délai d'exécution maximum de 20 jours)

4.2.6 PILOTAGE DE PROJET : ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE

Présentation de la prestation
Sur le ou les périmètres système, réseau, télécom et communications unifiées, le titulaire définit, met en œuvre (pilote les experts) et conduit un projet dans le but d'obtenir un résultat optimal et conforme aux exigences métiers formulées et validées par le commanditaire en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût, le délai et la sécurité
Description générale de la prestation
Dans le respect des bonnes pratiques ITIL en vigueur, le titulaire est en responsabilité sur : <ul style="list-style-type: none"> • La conduite de projet • La garantie de maintien des coûts, de la qualité et du planning • Une communication régulière, adaptée
Prérequis et conditions de réalisation
Les intervenants sont titulaires d'une certification ITIL V3 au minimum « Intermediate Capacity »
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Le titulaire est responsable de la réalisation du projet : il définit les besoins métiers, prévoit les moyens à mettre en œuvre et définit et supervise la réalisation fonctionnelle • Il assure la conduite du projet : il anime les équipes techniques, supervise le déroulement du projet, communique les différents axes du projet et les risques associés • Il gère le déploiement du projet, de la définition du pilote jusqu'à la mise en production. • Le titulaire est chargé de l'optimisation et l'adéquation qualité, coût et délai. • Communication avec le niveau de détail adapté au public ciblé.
Référence CIGREF
Chef de projet maîtrise d'ouvrage (2.2)
Éléments fournis par l'administration
Les documents fournis sont les éléments énumérés ci-après : <ul style="list-style-type: none"> • Périmètre du projet à mener • L'expression du besoin (si déjà définie) • Le résultat attendu • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Formalisation de l'expression de besoin. • Document pour les comités techniques, pilotages et direction. • Rapport d'avancement du projet • Communication vers les métiers, utilisateurs. • Les communications par mail.
Valorisation de la prestation
Complexité du projet : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum de 20 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 40 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 80 jours) •

4.2.7 PILOTAGE DE PROJETS

Présentation de la prestation
Sur le ou les périmètres poste de travail, infrastructure réseau, outils collaboratifs et communications unifiées, le Titulaire s'assure de l'alignement des projets par rapport à la stratégie portée par le département du MJ. Il consolide le portefeuille projet et assure le reporting vers la gouvernance du département du MJ et la direction du numérique.
Description générale de la prestation
Dans le respect des bonnes pratiques ITIL en vigueur, le Titulaire est en responsabilité sur : <ul style="list-style-type: none"> Aligner les projets à la stratégie Avoir une vision globale des chantiers techniques et de l'état d'avancement des projets Gérer les communications internes et externes et fournir des rapports consolidés Identifier les dépendances entre les projets (internes et externes) Accompagner les Chefs de projets Développer les compétences en gestion de projet pour améliorer l'atteinte des objectifs des chantiers techniques et nos engagements
Prérequis et conditions de réalisation
Les intervenants sont titulaires d'une certification ITIL V3 au minimum « Intermediate Capacity »
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> Mettre à disposition un référentiel méthodologique commun adapté aux projets Définir, gérer, animer le processus de reporting et donner une vision globale Suivre l'avancement, manager les risques et accompagner les Chefs de projets Organiser et animer la préparation des comités stratégiques des chantiers techniques Elaborer un dashboard d'indicateurs de qualité et d'avancement pour le pilotage de la performance des activités
Reference CIGREF
Chargé de pilotage (2.7)
Éléments fournis par l'administration
Les documents fournis seront tout ou partie des éléments énumérés ci-après : <ul style="list-style-type: none"> Le périmètre du portefeuille projet Le résultat attendu
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> Document pilotage projet Reporting portefeuille projet Document pour les comités pilotages et direction.
Valorisation de la prestation
Complexité du projet : <ul style="list-style-type: none"> Simple (délai d'exécution maximum de 20 jours) Moyenne (délai d'exécution maximum de 40 jours) Complexe (délai d'exécution maximum de 80 jours)

4.2.8 PRESTATION SAM (SOFTWARE ASSET MANAGER)

Présentation de la prestation SOFTWARE ASSET MANAGER (SAM)
Le Titulaire assure la bonne gestion des actifs logiciels. Il optimise leur déploiement au sein du ministère avec une vision de performance, tout en réduisant au maximum le coût. Son rôle est d'optimiser le parc logiciel du ministère de la justice. Le Titulaire opérera auprès des équipes du département TOP qui porte un rôle privilégié de coordination entre d'une part les différentes entités, services et juridictions du ministère de la Justice et d'autre part les différents interlocuteurs opérationnels des différents marchés.
Description générale de la prestation
Dans le respect des bonnes pratiques ITIL en vigueur, le Titulaire est en responsabilité sur : <ul style="list-style-type: none"> Aligner les projets à la stratégie logicielle du ministère de la justice Garantir le maintien du référentiel des données de la gestion des licences Avoir une vision globale des chantiers techniques et de l'état d'avancement des projets Accompagner les Chefs de projets Accompagner les acheteurs Gérer les audits éditeurs Optimiser les coûts de logiciels Evaluer les économies associées à ces optimisations
Prérequis et conditions de réalisation
L'intervenant est titulaire d'une certification ITIL V3 au minimum « Intermediate Capacity » L'intervenant est titulaire d'un diplôme de niveau 5 minimum. Expérience dans des environnements multi-sites. La réalisation de cette prestation s'effectue pour partie dans les locaux du Ministère de la Justice.
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> Mettre à disposition un référentiel méthodologique commun adapté aux projets Définir, gérer, animer le processus de production des rapports et donner une vision globale de l'environnement logiciel du ministère de la justice Suivre l'avancement, manager les risques et accompagner les Chefs de projets Organiser et animer la préparation des comités stratégiques des chantiers techniques Elaborer un dashboard d'indicateurs de qualité et d'avancement
Référence CIGREF
SOFTWARE ASSET MANAGER (SAM) (9.3)
Éléments fournis par l'administration
Les documents fournis seront tout ou partie des éléments énumérés ci-après : <ul style="list-style-type: none"> L'expression du besoin Le périmètre du portefeuille projet Le résultat attendu
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> Document et feuille de route de la stratégie d'optimisation de la gestion logicielle Rapport de gestion du portefeuille projet Document pour les comités pilotages et direction. Dashboard (Inventaire, analyse, budget...)
Valorisation de la prestation
Complexité du projet : <ul style="list-style-type: none"> Simple (délai d'exécution maximum de 20 jours) Moyenne (délai d'exécution maximum de 40 jours) Complexe (délai d'exécution maximum de 80 jours)

4.2.9 EXPERTISE SYSTEME D'EXPLOITATION RESEAU / TELECOM

Présentation de la prestation
<p>Le titulaire assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de support, de formation sur des architectures techniques du système d'information.</p> <p>Il peut intervenir directement sur tout ou partie d'un projet qui relève de son domaine d'expertise.</p> <p>Il participe aux études de l'infrastructure générale et à son évolution ainsi qu'à la qualification des plates-formes Informatiques.</p> <p>Il garantit la cohérence de l'ensemble des systèmes d'exploitation.</p>
Description générale de la prestation
<p>Dans le cadre de la prestation, le Titulaire a pour mission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseiller, préconiser ou faire évoluer afin de correspondre aux bonnes pratiques et/ou aux nouveaux besoins • Analyser l'existant et proposer des améliorations • Maquetter / Tester / Recetter • Accompagner/ Implémenter une architecture ou une solution technique en relation avec l'ingénierie • Documenter
Prérequis et conditions de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Le titulaire doit être certifié selon le constructeur du périmètre demandé (ToIP Alcatel, ToIP Mitel, visioconférence Cisco, Extreme Networks, Forcepoint, Juniper, Streamcore, Ucopia, Ixia, Xena, Wallix et Fortinet) • Expérience significative dans des environnements multi-sites.
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Participer au maquettage et à l'étude d'impact sur l'architecture existante. • Etudier des solutions d'architecture réseaux et de communication unifiée, en prenant en compte la feuille de route technologique et stratégique • Installer et mettre en œuvre une nouvelle solution dans le respect des bonnes pratiques constructeur/éditeur pour répondre aux cahiers des charges. • Faire évoluer une solution pour répondre aux exigences constructeurs/éditeurs et/ou à de nouveaux besoins métier • Automatiser au maximum le déploiement et l'administration de la solution • Approuver des spécifications résultantes. • Contribuer au cycle de vie des solutions par des études amont, constitution de maquettes et/ou expérimentations. • Contribuer au maintien en condition opérationnelle des solutions • Participer à des activités d'expertise sur différents projets d'innovation • Communiquer avec le niveau de détail adapté au public ciblé. <p>La prestation est réalisée conformément aux bonnes pratiques d'usage, de communication et documentation lié à l'expertise. Le titulaire doit s'assurer que tous les aspects tiennent compte de l'interopérabilité, l'intégration distante sur les sites et de son utilisation fonctionnelle.</p>
Référence CIGREF
Expert systèmes d'exploitation / réseau télécom (4.8)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • L'expression du besoin. • La validation de la complexité de la prestation • Périmètre fonctionnel. • Le cadre de cohérence technique. • Les règles et nomenclatures.
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Expression de besoin technique. • Les documents techniques (DAT, schéma, synoptiques détaillés, ...) • Procédure d'Exploitation de Sécurité (P.E.S) • Documentation / Procédures d'exploitation • Documents de maintien en condition opérationnelle
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum de 10 jours) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 20 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 40 jours)

4.2.10 ADMINISTRATION OUTILS DE SYSTEMES / RESEAU TELECOM

Présentation de la prestation
Le titulaire installe, met en production, administre et exploite les moyens informatiques d'un ou plusieurs sites, à distance ou sur site. Il participe au bon fonctionnement des systèmes d'information en garantissant le maintien à niveau des différents outils et/ou infrastructures des logiciels systèmes et/ou infrastructures de communication et réseaux.
Description générale de la prestation
Dans le cadre de la prestation le titulaire a pour mission de : <ul style="list-style-type: none"> • Administrer des infrastructures • Exploiter des infrastructures • Maintenir les documentations à jours • Apporter du support
Prérequis et conditions de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Expérience dans des environnements multisites. • La réalisation de cette prestation s'effectue pour partie dans les locaux du Ministère de la Justice.
Prestations attendues
Dans le respect des procédures et des processus établis par le MJ, la prestation pourra porter sur tout ou partie des points ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> • Exploiter et administrer les solutions déployées • Traiter les incidents ou anomalies de nos solutions • Mettre au jour la base d'inventaire et s'assurer de sa bonne tenue • Effectuer le transfert de compétences et l'assistance technique. • Déployer et recetter tout ou partie des composants de l'infrastructure • Mettre en œuvre et accompagner l'évolution d'une solution informatique. • Mettre à jour les infrastructures conformément aux bonnes pratiques • Communiquer sur les actions menées
Référence CIGREF
Administrateur d'outils/ de systèmes / de réseaux-télécoms (4.4)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • L'expression du besoin. • La validation de la complexité de la prestation • Périmètre fonctionnel. • Le cadre de cohérence technique. • Les règles et nomenclatures
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Compte rendu d'activité. • Compte rendu d'intervention détaillé. • Mise à jour des documentations référentes en fonction de l'évolution sur les infrastructures. • Mise à jour documentée des outils du support.
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum de 10 jours) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 20 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 40 jours)

4.2.11 SAUVEGARDE / RESTAURATION DU SYSTEME ET DES DONNEES SERVEUR

Définition de la prestation
Sauvegarde / restauration du système et des données serveur
Description générale de la prestation
<p>Cette prestation est une prestation technique opérationnelle En fonction de la demande et en respectant les règles du site, le Titulaire effectue la sauvegarde ou la restauration des serveurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette prestation pourra être soit de la sauvegarde, soit de la restauration, soit du test du bon contenu. • Cette activité s'adresse à la fois aux données et aux systèmes serveurs.
Prérequis et conditions de réalisation
La réalisation de cette prestation s'effectue dans les locaux du Ministère de la Justice
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Le respect des bonnes pratiques, • Des mesures régulières des temps et des volumes manipulés, • Des propositions d'amélioration, • La réalisation du transfert de compétence au profit de l'administration. • <i>Remarque : la mise en œuvre et le paramétrage de l'outil de sauvegarde n'est pas comprise dans cette prestation.</i>
Référence CIGREF
Technicien d'exploitation (4.1)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • L'expression du besoin : sauvegarde, test, restauration • La validation de la complexité de la prestation • Les règles de sauvegarde et nomenclatures des serveurs, • Listes des objets à manipuler : fichiers ou systèmes.
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Le planning et ses écarts éventuels motivés. • Le fichier ZIP embarquant le dossier final comprenant a minima la liste de sauvegarde et les mesures effectuées ainsi que le checksum MD5 de ce fichier zippé. • Un compte rendu de la prestation.
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 4 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.2.12 MISE A JOUR DE LA CONFIGURATION D'EQUIPEMENT SERVEUR

Définition de la prestation
<p>Cette prestation est une prestation de conseil. Elle a pour objet d'assister le Ministère de la Justice sur ses choix en matière gestion des services informatiques.</p> <p>Ces choix peuvent porter sur les processus métier, les méthodes existantes ou à mettre en œuvre, l'optimisation des architectures physiques et logicielles ou sur les aspects liés à la sécurité du SI et la gestion des risques. Il peut s'agir également d'études d'opportunité.</p>
Description générale de la prestation
<p>La description générale de cette prestation est proche d'une organisation en mode projet.</p> <p>Elle suppose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une expression du besoin. • Un planning. • Une phase d'analyse (diagnostic, faisabilité). • S'il s'agit d'une étude comparative, une phase d'écriture sur la base de critères de comparaison, d'un tableau comparatif. • La prise en compte de la dimension technique et humaine, l'organisation du travail, le plan de formation, la conduite du changement si nécessaire. • Une phase de livraison et de validation. • La clôture de la prestation.
Prérequis et conditions de réalisation
La réalisation de cette prestation s'effectue dans les locaux du Ministère de la Justice
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Le respect des bonnes pratiques. • La réception et la validation les éléments fournis par l'administration. • L'analyse de ces éléments. • L'élaboration du dossier final. • La réalisation du transfert de compétence au profit de l'administration. • <i>Remarque : la mise en œuvre éventuelle des choix retenus n'est pas comprise dans cette prestation.</i>
Référence CIGREF
Administrateur système (4.4) ou Architecte technique (4.9)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • L'expression du besoin. • La validation de la complexité de la prestation • Le cahier de cohérence technique. • Les règles et nomenclatures
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Le planning et ses écarts éventuels motivés. • Le fichier ZIP embarquant le dossier final ainsi que le checksum MD5 de ce fichier zippé. • Un compte rendu de la prestation.
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 4 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.2.13 TRANSFERT DE COMPETENCE AUTOUR DE SERVEURS SPECIFIQUES

Présentation de la prestation
<p>Cette prestation est une prestation de conseil autour des baies de serveurs et de logiciels spécifiques tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clustering, • Logiciel de sauvegarde, • ... <p>Elle a pour objet un transfert de compétence au bénéfice de l'administration</p>
Description générale de la prestation
La prestation consiste au transfert de compétence par la personne ayant réalisé l'installation et la configuration d'un logiciel spécifique.
Prérequis et conditions de réalisation
La réalisation de cette prestation s'effectue pour partie dans les locaux du Ministère de la Justice
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Description du logiciel, et, des choix des configurations et options, • Description des processus et services réalisés avec les méthodes, techniques pour respecter les SLA • Un compte rendu de la prestation.
Références CIGREF
Administrateur système (4.4) ou Architecte technique (4.9)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Liste de personnes devant recevoir ce transfert • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Le planning et ses écarts éventuels motivés. • Les éventuels supports de formation • Le fichier ZIP embarquant le dossier final qui contiendra à minima la fiches de processus, un dossier de configuration et des options choisies ainsi que le checksum MD5 de ce fichier zippé. • Un compte rendu de la prestation
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 4 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.2.14 MISE EN CONFORMITE : REMISE EN ETAT D'UNE BAIE SERVEUR OU D'UNE SALLE SERVEUR

Présentation de la prestation
Cette prestation est une prestation technique opérationnelle
Description générale de la prestation
Il s'agit de reconditionner une baie ou une salle serveur. Remarque : cette prestation peut être couplée à une prestation de « Installation et mise en service catégorie serveur »
Prérequis et conditions de réalisation
La réalisation de cette prestation s'effectue dans les locaux du Ministère de la Justice Le Titulaire devra suivre les règles de sécurité spécifiques au site le cas échéant. Une pré visite est obligatoire afin de s'accorder sur le caractère complexe ou simple de la prestation
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> Le respect des bonnes pratiques, Arrêt des éléments critiques le cas échéant, Câblage des éléments, Étiquetages des éléments, Documentation descriptive de la salle.
Références CIGREF
Administrateur système (4.4) ou Architecte technique (4.9)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> L'expression du besoin, La validation de la complexité de la prestation Le plan final de réalisation, La nomenclature.
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> Le planning et ses écarts éventuels motivés. Le fichier ZIP embarquant le dossier final comprenant a minima la documentation descriptive de la salle ainsi que le checksum MD5 de ce fichier zippé. Un compte rendu de la prestation
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) Moyenne (délai d'exécution maximum de 25jours) Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.2.15 SAUVEGARDE DU SYSTEME ET DES DONNEES POSTE DE TRAVAIL

Présentation de la prestation
Sauvegarde du système et des données poste de travail
Description générale de la prestation
Sauvegarde temporaire du système et/ou des données de messagerie et des répertoires spécifiques sur des postes de travail en service.
Prérequis et conditions de réalisation
<p>Sécurité des données : le titulaire n'est en aucun cas responsable du contenu des données qu'il manipule mais est garant de leur intégrité. De ce fait, il est responsable de la bonne exécution des sauvegardes qu'il a à effectuer. La sauvegarde dans un répertoire temporaire sur un serveur en fonction sur le site est proposée. Toutefois en cas d'absence de serveur, le ministère assure la fourniture des supports (Disque externe, CDROM, DVD, etc.) nécessaires à la sauvegarde des données pour chaque poste de travail.</p> <p>En cas de besoin le titulaire propose une évolution de la procédure, cette évolution est validée par le ministère.</p>
Prestations attendues
<p>Au-delà du relevé de la marque, du modèle, et du n° de série du poste, le titulaire réalise les prestations suivantes *:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification du bon fonctionnement du poste • Vérification du volume des données à sauvegarder • Transfert des données système, de messagerie et répertoires spécifiés par l'administration vers un répertoire temporaire spécifié par l'administration • Reprise des éléments de contexte (système et réseau seulement) • Vérification de la conformité d'accès aux données du répertoire sauvegardé • Étiquetage de l'équipement « Sauvegardé le... » <p>* la volumétrie des données et du système ne devrait pas excéder celle du disque dur interne</p>
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<p>Ce type de prestation étant spécifique à chaque équipement et à chaque environnement, les procédures et les éléments suivants sont fournis par l'administration lors de chaque projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La validation de la complexité de la prestation • Identification et localisation du poste, et de l'utilisateur • La procédure à appliquer • Droit d'accès au poste de travail • Identification du système et des données de messagerie et répertoires à sauvegarder
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Le support physique contenant la sauvegarde • Le bon d'intervention • Un compte rendu de la prestation
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours) •

4.2.16 RESTAURATION DU SYSTEME ET DES DONNEES POSTE DE TRAVAIL

Présentation de la prestation
Restauration du système et des données poste de travail
Description générale de la prestation
Restauration du système et des données poste de travail
Prérequis et conditions de réalisation
<p><u>Sécurité des données</u> : le titulaire n'est en aucun cas responsable du contenu des données qu'il manipule mais est garant de leur intégrité. De ce fait, il est responsable de la bonne exécution des restaurations qu'il a à effectuer.</p> <p>L'administration fournit les supports de sauvegarde du poste de travail ou les accès réseaux nécessaires à la prestation.</p>
Prestations attendues
<p>Au-delà du relevé de la marque, du modèle et du n° de série du poste, le titulaire réalise les prestations suivantes *:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de la conformité du poste à recevoir la restauration • Restauration des données système, de messagerie et répertoires sauvegardés • Vérification de la conformité de la reprise des éléments de contexte (système et réseau seulement) • Vérification de la conformité d'accès aux données sauvegardées • Vérification du bon fonctionnement du poste de travail <p>* la volumétrie des données et du système ne doit pas excéder celle du disque dur interne</p>
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<p>Ce type de prestation étant spécifique à chaque équipement et à chaque environnement, les procédures et les éléments suivants sont fournis par l'administration lors de chaque projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La validation de la complexité de la prestation • Identification et localisation du poste, et de l'utilisateur • Droit d'accès au poste de travail • Identification du système et des données de messagerie et répertoires à restaurer
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Le bon d'intervention • Un compte rendu de la prestation
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours) •

4.2.17 NETTOYAGE ET DEPOUSSIÉRAGE DE SERVEURS

Présentation de la prestation
Nettoyage intérieur et extérieur de serveur.
Description générale de la prestation
Nettoyage intérieur et extérieur de serveur.
Prérequis et conditions de réalisation
<p>Les sauvegardes ont préalablement été réalisées par l'administration ou le titulaire via l'UO prévue à cet effet</p> <p>Mise à disposition des accès (login, mot de passe)</p> <p>Ces prestations sont réalisées sur des équipements opérationnels</p> <p>Les opérations de déconnection, remise en service et tests de fonctionnement sont réalisées par le titulaire en présence des administrateurs système du ministère</p>
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Arrêt et déconnection de l'équipement • Dépoussiérage extérieur (compresseur d'air adapté) • Nettoyage châssis et coffret du matériel • Ouverture du coffret • Dépoussiérage intérieur (compresseur + aspirateur) • Montage du coffret • Nettoyage du clavier, écran, souris, onduleur • Remise en service • Test de fonctionnement
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • La validation de la complexité de la prestation • Liste des équipements à nettoyer • Identification et localisation du serveur, et de son administrateur
Livrables
Rapport d'intervention
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.2.18 NETTOYAGE ET DEPOUSSIERAGE D'EQUIPEMENTS RESEAU

Présentation de la prestation
Nettoyage intérieur et extérieur d'équipements réseau.
Description générale de la prestation
Nettoyage intérieur et extérieur d'équipements réseau.
Prérequis et conditions de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Sauvegardes préalablement réalisées (hors prestation) • Prestations réalisées sur des équipements opérationnels
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Arrêt et déconnection de l'équipement • Dépoussiérage extérieur (compresseur d'air adapté) • Nettoyage châssis et coffret du matériel • Ouverture du coffret • Dépoussiérage intérieur (compresseur + aspirateur) • Montage du coffret • Déconnection des câbles et fibres optiques • Dépoussiérage des noyaux et des connecteurs (compresseur d'air adapté) • Reconnexions à l'identique • Remise en service • Test de fonctionnement
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Liste des équipements à nettoyer • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
Rapport d'intervention
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.2.19 PREPARATION A LA REMISE AUX DOMAINES

Présentation de la prestation
Préparation des équipements à la remise aux domaines
Description générale de la prestation
Préparation des équipements à la remise aux domaines Prestation réalisée sur des équipements en service et devant être déposés définitivement.
Prérequis et conditions de réalisation
<p>Mise à disposition d'un local de stockage par l'administration.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si ce prérequis n'est pas rempli, l'administration commande une prestation de stockage (lot 2). • Si le local prévu n'est pas sur le site d'origine des équipements, l'administration commande une prestation de transport (lot 2). <p>Fourniture de la procédure de destruction des données (le type de formatage est fonction du projet). Attention, l'organisation pour la remise aux domaines des équipements diffère en fonction des sites.</p>
Prestations attendues
<p>Relevé des informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom de l'utilisateur, • Type et référence de l'équipement, • Identification des lecteurs (disquette, graveur, dvd, cdrom, sauvegarde, etc.), • Numéros de série <p>Préparation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatage du disque dur, selon la procédure fournie par l'administration ou retrait du disque dur avec remise au site si demandé par l'administration • Initialisation de la configuration d'usine pour les équipements réseau • Fourniture des étiquettes. • Pose d'une étiquette d'identification (nom du site, service, n° de série) • Renseignement de la fiche « remise aux domaines » (fiche remise par l'administration), • Retrait de l'équipement et stockage dans le local dédié
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Liste des produits • Fiche de remise aux domaines • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Tableau récapitulatif des équipements objet de la prestation • Fiches de remise aux domaines • Rapport d'intervention
Valorisation de la prestation
<p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.2.20 ARRET, DECONNECTION D'EQUIPEMENTS INFORMATIQUES

Présentation de la prestation
Arrêt, déconnection d'équipements informatiques
Description générale de la prestation
Arrêt et désinstallation des équipements, et des accessoires. Cette prestation est 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.
Prérequis et conditions de réalisation
Le titulaire doit impérativement s'assurer, avant tout arrêt de serveur ou d'un autre équipement, que les sauvegardes ont bien été effectuées
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Relevé de la marque, modèle, référence et n° de série de l'équipement • Arrêt de tous les logiciels dans les règles de l'art, • Mise hors tension de l'équipement, • Débranchement et rassemblement des câbles et accessoires, • Etiquetage des équipements (localisation actuelle, future et nom de l'utilisateur si besoin), • Dépose de l'équipement de son emplacement si besoin, • Regroupement des équipements dans un local, • Mise à jour du dossier de site correspondant à l'équipement déconnecté
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Liste et localisation des équipements à déconnecter. • Planning de mise hors service des équipements • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Liste des équipements déconnectés • Mise à jour du plan d'implantation du site dans le cas où le site reste en partie opérationnel • Rapport d'intervention
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours) •

4.2.21 ASTREINTES ET INTERVENTIONS EN HNO

Les prestations définies aux articles 4.2.3 à 4.2.8 peuvent faire l'objet d'astreintes et d'interventions en HNO.

Les tranches horaires d'astreintes et/ou d'interventions en HNO sont les suivantes :

- Semaine du lundi au vendredi 6h-20h
- Samedi 6h-22h
- Dimanche et jours fériés 6h-22h
- Nuit du lundi au dimanche 22h-6h

En cas d'astreinte / interventions en HNO, un coefficient multiplicateur de surcoût sera appliqué au prix euro hors taxe UO concernées, tel que mentionné dans le Bordereau des prix unitaires.

4.3 DEPLOIEMENT

Les prestations de déploiement ont vocation à pouvoir être utilisées par les DIT et par l'ensemble des bureaux du département TOP.

4.3.1 INSTALLATION ET MISE EN SERVICE CATEGORIE POSTES DE TRAVAIL

Présentation de la prestation
Installation et mise en service des équipements informatiques de type postes de travail en Métropole et Corse.
Description de la prestation
Chaque prestation s'exécute sur un même site et comprend la mise en service des équipements, elle peut être réalisée sur des équipements neufs ou sur des équipements issus d'un transfert
Prérequis et conditions de réalisation
L'intégration (mastérisation, configuration) ne fait pas l'objet de cette prestation
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Pose et raccordement de l'équipement dans son local selon le plan d'implantation, • Raccordement au réseau informatique (câbles RJ45), • Intégration du poste de travail dans un domaine si besoin • Étiquetage des équipements selon les prescriptions de l'administration, • Tests de bon fonctionnement - lancement des applications, éditions (à présenter à la réception), tests de connexion aux serveurs... • Mise à jour ou rédaction du plan d'implantation des utilisateurs - service, nom, étage, bureau, types d'équipements, etc.... • Mise à jour du dossier de brassage • Retrait des emballages du site
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'implantation et répartition des équipements • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Dossier plan d'implantation • Dossier de brassage mis à jour • Rapport d'intervention
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours)

4.3.2 INSTALLATION ET MISE EN SERVICE CATEGORIE RESEAU

Présentation de la prestation
Installation des équipements informatiques catégorie réseau en Métropole et Corse.
Description de la prestation
Chaque prestation s'exécute sur un même site et comprend la mise en service des équipements. Elle peut être réalisée sur des équipements neufs ou sur des équipements issus d'un transfert
Prérequis et conditions de réalisation
L'intégration (maîtrisation, configuration) ne fait pas l'objet de cette prestation
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Pose et raccordement de l'équipement dans son local selon le plan d'implantation, • Raccordement au réseau informatique (câbles RJ45), • Paramétrage basique • Étiquetage des équipements selon les prescriptions de l'administration, • Tests de bon fonctionnement - lancement des applications, éditions (à présenter à la réception), tests de connexion aux serveurs... • Mise à jour ou rédaction du plan d'implantation des utilisateurs - service, nom, étage, bureau, types d'équipements, etc.... • Mise à jour ou rédaction d'un dossier technique réseau constitué de : <ul style="list-style-type: none"> • Schéma de l'architecture réseau • Plan d'adressage des équipements • L'édition des configurations des équipements • Plan d'implantation des équipements dans les locaux techniques • Dossier de brassage • Retrait des emballages du site
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'implantation et répartition des équipements • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Dossier plan d'implantation • Dossier technique réseau • Rapport d'intervention
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours) •

4.3.3 INSTALLATION ET MISE EN SERVICE CATEGORIE SERVEURS

Présentation de la prestation
Installation et mise en service d'équipements de type serveurs en Métropole et Corse.
Description de la prestation
Chaque prestation s'exécute sur un même site et comprend la mise en service des équipements, elle peut être réalisée sur des équipements neufs ou sur des équipements issus d'un transfert La prestation consiste en l'ajout d'un ou plusieurs élément(s) matériel(s) ou logiciel(s) ou le remplacement d'un élément selon le plan implantation fourni
Prérequis et conditions de réalisation
L'intégration (mastérisation, configuration spécifique aux logiciels applicatifs) ne fait pas l'objet de cette prestation
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Arrêt et mise hors tension des éléments à risque le cas échéant, • Implantation de l'élément, • Raccordement de l'élément, câblage et étiquetage suivant la nomenclature, • Installation de l'OS de référence • Test de bon fonctionnement, • Démarrage des éléments arrêtés • Mise à jour des documents d'exploitation. • Retrait des emballages du site
Référence CIGREF
Technicien d'exploitation (4.1)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • L'expression du besoin, • Le plan d'implantation de l'équipement et les logiciels et options à activer le cas échéant, • Les règles issues de l'intégration de l'élément, • La configuration logicielle de référence restreinte à l'OS • Les règles et nomenclatures. • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Le planning et ses écarts éventuels motivés. • Le fichier ZIP embarquant le dossier final ainsi que le checksum MD5 de ce fichier zippé. • Rapport d'intervention
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours) •

4.3.4 INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DE PERIPHERIQUES

Présentation de la prestation
Installation des équipements informatiques de type périphériques en Métropole et Corse.
Description de la prestation
Chaque prestation s'exécute sur un même site et comprend la mise en service des équipements. Elle peut être réalisée sur des équipements neufs ou sur des équipements issus d'un transfert. Sans que cette liste soit exhaustive, elle concerne principalement des équipements du type suivant : <ul style="list-style-type: none"> • Imprimante • Scanner • Lecteur de code barre • Lecteur de carte à puce • Badgeuse
Prérequis et conditions de réalisation
L'intégration (maîtrisation, configuration) ne fait pas l'objet de cette prestation
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Pose et raccordement de l'équipement dans son local selon le plan d'implantation, • Raccordement au réseau informatique (câbles RJ45), • Étiquetage des équipements selon les prescriptions de l'administration, • Tests de bon fonctionnement - lancement des applications, éditions (à présenter à la réception), test de connexion aux serveurs... • Mise à jour ou rédaction du plan d'implantation des utilisateurs - service, nom, étage, bureau, types d'équipements, etc.... • Mise à jour du dossier de brassage • Retrait des emballages du site
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'implantation et répartition des équipements • La validation de la complexité de la prestation
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Dossier plan d'implantation • Dossier de brassage mis à jour • Rapport d'intervention
Valorisation de la prestation
Complexité : <ul style="list-style-type: none"> • Simple (délai d'exécution maximum d'1 jour) • Moyenne (délai d'exécution maximum de 5 jours) • Complexe (délai d'exécution maximum de 10 jours) •

4.3.5 TRANSFERT D'EQUIPEMENTS AU SEIN D'UN MEME SITE

Présentation de la prestation
Transfert d'équipements au sein d'un site possédant la même adresse géographique, en France Métropolitaine (Corse inclus)
Description générale de la prestation
Emballage et transport des équipements d'un site à l'autre situé dans la même région, en France Métropolitaine (Corse inclus)
Prérequis et conditions de réalisation
<p>Le titulaire doit prendre toutes les précautions nécessaires à l'emballage et au transport des équipements.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sauvegardes ont préalablement été réalisées (hors prestation) • La déconnection des équipements doit avoir été réalisée (hors prestation) • La fourniture des étiquettes et des emballages de protection est à la charge du titulaire. <p><u>Sécurité des données</u> : Toute manipulation sur un serveur devra être effectuée en présence du correspondant local informatique de site ou d'un représentant de la DIT. Le titulaire n'est en aucun cas responsable du contenu des données qu'il manipule toutefois il est garant de leur intégrité.</p>
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle visuel de l'état des équipements • Emballage et transport des équipements vers le site de destination • Réception des équipements • Répartition des équipements dans leur local respectif
Référence CIGREF
Technicien poste de travail (4.2)
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • Liste des équipements à transférer • Liste des implantations actuelles et futures
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> • Devis d'Audit • Bon d'enlèvement • Bon de livraison • Rapport d'intervention
Valorisation de la prestation
<ul style="list-style-type: none"> • Tarification à la demie journée.

4.4 INTERVENTION OUTRE MER

Présentation de la prestation
Installation et transfert au sein d'un même site, des équipements décrits à l'article 4.3 du présent document, en Outre-Mer (dont la liste est mentionnée dans le Bordereau des prix unitaires).
Description de la prestation
Voir Article 4.3
Prérequis et conditions de réalisation
Voir Article 4.3
Prestations attendues
Voir Article 4.3
Référence CIGREF
Voir Articles 4.3
Éléments fournis par l'administration
Voir Article 4.3
Livrables
Voir Article 4.3
Valorisation de la prestation
Voir Article 4.3

En cas d'installation et de transfert au sein d'un même site, des équipements décrits à l'article 4.3 du présent document, en Outre-Mer, Un coefficient multiplicateur, tel que mentionné dans le Bordereau des prix unitaires (BPU) sera appliqué à la hausse ou à la baisse au prix euro hors taxe indiqué dans le BPU pour la prestation « Transfert d'équipements au sein d'un même site ».

4.5 REVERSIBILITE

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. Elle ne pourra dépasser 2 mois à compter de la réception du bon de commande afférant.
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 • Une information sur les commandes en cours d'exécution.
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 • 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
Dossier de transfert des prestations objets du marché