



**MINISTÈRE
DE L'EUROPE
ET DES AFFAIRES
ÉTRANGÈRES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DIRECTION DU NUMERIQUE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

MEAE_23062_DNUM

Fourniture et exploitation de liens inter-sites et d'accès internet haut débit

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU MINISTERE DE L'EUROPE ET DES AFFAIRES ETRANGERES	3
1.1 MISSIONS GENERALES	3
1.2 COMPETENCES PRINCIPALES	3
1.3 L'ORGANISATION GENERALE DU MINISTERE	3
1.4 LA DIRECTION DU NUMERIQUE	3
2. PRESENTATION DU MARCHE	4
2.1 OBJET DU MARCHE	4
2.2 SITUATION ACTUELLE	4
2.3 PRESTATIONS ATTENDUES	5
2.4 SPECIFICITES DES LOTS	5
3. PERIMETRE DE LA MISSION	5
3.1 POUR LE LOT 1	5
3.2 POUR LE LOT 2	6
3.3 POUR LES LOTS 1 ET 2	6
3.4 POUR LE LOT 3	7
3.5 POUR L'ENSEMBLE DES LOTS	7
3.6 AUTRES PRESTATIONS	7
4. QUALITES ET GARANTIES	8
4.1 POUR L'ENSEMBLE DES LOTS	8
4.2 POUR LES LOTS 1 ET 2	9
4.3 TEMPS DE TRANSIT MOYEN MENSUEL	9
4.4 TAUX MOYEN MENSUEL DE PAQUETS PERDUS	9
4.5 TAUX DE DISPONIBILITE MENSUEL D'UNE LIAISON	9
4.6 REPETITION DES INCIDENTS	9
4.7 MAINTENANCE	9
4.7.1 MAINTENANCE PREVENTIVE	10
4.7.2 MAINTENANCE CURATIVE	10
4.8 CONTINUITE DE SERVICE ET GARANTIES	10
4.9 TABLEAU DE BORD DE LA QUALITE DE SERVICE	10
4.10 STATISTIQUES	10
4.11 PERIODE DE TUILAGE	11
5. PILOTAGE	11
5.1 RELATION CLIENT ADMINISTRATIVE	11
5.2 CENTRE DE SUPPORT CLIENT	11
5.3 SUIVI DES PRESTATIONS	12
6. GLOSSAIRE	12

1. PRESENTATION DU MINISTERE DE L'EUROPE ET DES AFFAIRES ETRANGERES

1.1 MISSIONS GENERALES

La mission du Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères s'articule autour de ces grands axes :

- La conception de la politique extérieure et la coordination des relations internationales de la France ;
- La protection et la promotion des intérêts français à l'étranger ;
- Une mission d'information du président de la République et du Gouvernement sur l'évolution de la conjoncture internationale et la situation des États étrangers.

1.2 COMPETENCES PRINCIPALES

Le Ministère est ainsi plus particulièrement chargé de :

- Assurer concrètement la sécurité et promouvoir les intérêts de la France et des Français hors du territoire national ;
- Construire avec les partenaires de la France une Europe démocratique et efficace ;
- Agir pour la paix, la sécurité et les droits de l'Homme dans le monde ;
- Soutenir les entreprises françaises sur le plan international et favoriser le développement des investissements étrangers en France, en concertation avec les autres Ministères concernés ;
- Contribuer aux actions de développement durable et de solidarité internationale ;
- Assurer la promotion des idées, de la langue et de la culture françaises à travers le monde tout en servant la diversité culturelle.

1.3 L'ORGANISATION GENERALE DU MINISTERE

Pour mener à bien ses missions, le Ministère s'appuie sur un large réseau diplomatique, consulaire et culturel à l'étranger, le cinquième au monde :

- Ambassades et représentations permanentes au service des relations bilatérales et des instances multilatérales ;
- Consulats chargés de l'administration française à l'étranger ;
- Institutions chargées de promouvoir la coopération et l'action culturelle de la France à l'international.

1.4 LA DIRECTION DU NUMERIQUE

Au sein du Secrétariat général, la Direction du Numérique est chargée de la gestion des postes de travail informatique, de la téléphonie, de l'impression, de l'audiovisuel, des réseaux locaux et étendus, et des applications utilisées à l'Administration centrale comme dans les postes diplomatiques et consulaires à l'étranger ainsi que les représentations permanentes. Cette Direction procède, de manière centralisée, aux achats, à l'intégration, au déploiement, et au support des éléments constitutifs du système d'information, au profit de ses implantations en France (administration centrale) et à l'étranger (ambassades, consulats, services culturels).

La direction du numérique du MEAE est chargée de la conception technique et de la mise en œuvre des systèmes d'information pour le Ministère et son réseau à l'étranger, dans le respect de la politique de sécurité de l'information du Ministère et en prenant en compte

les orientations définies par la direction interministérielle du numérique.

Le bureau COSAE : Ce bureau est chargé de la détection, de l'analyse et de la réponse aux attaques ou incidents de cybersécurité, ainsi que du maintien de l'infrastructure de sécurité.

2. PRESENTATION DU MARCHÉ

2.1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture, le raccordement et la maintenance de plusieurs accès permanents à haut débit à Internet sous forme de transit IP, de liens de transmission à très haut débit entre deux sites, ainsi que la fourniture de services associés.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières établit les modalités techniques relatives à la fourniture d'accès à l'Internet et de liens inter-sites tout en faisant évoluer ceux-ci au début et en cours de marché, en termes de débits et de services, et leur maintien en condition opérationnelle.

L'accord-cadre comporte 3 lots :

- Lot n°1 : fourniture d'un accès permanent à haut débit à Internet redondant à Paris et à Nantes par les adductions A1 et A3 ;
- Lot n°2 : fourniture d'un accès permanent à haut débit à Internet redondant à Paris et à Nantes par les adductions A2 et A4 ;
- Lot n°3 : fourniture d'au moins deux liens privés à très haut débit entre les sites de Paris et Nantes, par deux chemins intégralement redondants.

2.2 SITUATION ACTUELLE

Le Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères dispose de raccordements au réseau Internet sur ses sites de Paris (Quai d'Orsay) et de Nantes (Service central d'état civil) au moyen de liaisons haut débit dédiées.

Les extrémités actuelles des liaisons Internet sont situées :

- À Paris : dans les locaux de la personne publique, 1 rue Robert Esnault Pelterie, 75007 Paris et 130 rue de l'Université, 75007 Paris ;
- À Nantes : dans les locaux de la personne publique, 11 rue de la Maison Blanche, 44100.

Les liaisons actuelles sont :

- 2 x 1 Gbps Fibre sur le site de Paris / Quai d'Orsay :
 - Sécurisation niveau D ;
 - Sous-réseau d'adresses IP publiques de masque /23 commun avec le site de Nantes ;
 - Routage BGP avec le site de Nantes ;
 - Service Anti-DDOS commun avec le site de Nantes.
- 2 x 1 Gbps Fibre sur le site de Nantes avec les spécificités suivantes :
 - Sécurisation niveau C ;
 - Sous-réseau d'adresses IP publiques de masque /23 commun avec le site de Paris Quai d'Orsay ;
 - Routage BGP avec le site de Paris Quai d'Orsay ;
 - Service Anti-DDOS commun avec le site de Paris Quai d'Orsay ;
- 2 x 10 Gbps sur fibre, liens Ethernet inter-sites entre les sites de Paris et Nantes.

Le Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères est désormais adhérent au RIPE NCC et dispose des ressources numériques suivantes :

- Numéro de système autonome : 50588 ;
- Adresses IPv4 : 45.145.120.0/23, 185.149.12.0/23 et 193.109.63.0/24 ;
- Adresses IPv6 : 2a12:f7c0::/29.

2.3 PRESTATIONS ATTENDUES

Ces lots doivent se distinguer par des raccordements physiques différents pour chaque site.

La redondance de ces raccordements est destinée à assurer un haut niveau de disponibilité de ces accès à Internet.

Pour chaque lot, la personne publique exige au moins une proposition de tracé d'adduction pour chaque lien en prenant les adresses des adductions suivantes comme cibles :

- Site de Paris - Quai d'Orsay :
 - Adduction A1 : 1 rue Robert Esnault Pelterie, 75007 Paris ;
 - Adduction A2 : 130 rue de l'Université, 75007 Paris ;
- Site de Nantes - Service central d'état civil :
 - Adduction A3 : 11 rue de la Maison Blanche, 44100 Nantes ;
 - Adduction A4 : 24/26 Rue de Malville, 44100 Nantes.

2.4 SPECIFICITES DES LOTS

Le lot 1 consiste en un accès à Internet par site, par les adductions A1 et A3, soit deux accès à livrer, dont la disponibilité unitaire est supérieure à 99,5% du temps.

Le lot 2 consiste en un accès à Internet par site, par les adductions A2 et A4, soit deux accès à livrer, dont la disponibilité unitaire est supérieure à 99,5% du temps.

Le lot 3 consiste en au moins deux liens inter-sites devant différencier les adductions et point de présence opérateur sur les deux liens, et dont la disponibilité unitaire est supérieure à 99,5%.

3. PERIMETRE DE LA MISSION

3.1 POUR LE LOT 1

La personne publique exige au moins une proposition de tracé d'adduction en prenant les adresses suivantes comme cibles :

- Site de Paris - Quai d'Orsay :
 - Adduction A1 : 1 rue Robert Esnault Pelterie, 75007 Paris ;
- Site de Nantes - Service central d'état civil :
 - Adduction A3 : 11 rue de la Maison Blanche, 44100 Nantes.

3.2 POUR LE LOT 2

La personne publique exige au moins une proposition de tracé d'adduction en prenant les adresses suivantes comme cibles :

- Site de Paris - Quai d'Orsay :
 - Adduction A2 : 130 rue de l'Université, 75007 Paris ;
- Site de Nantes - Service central d'état civil :
 - Adduction A4 : 24/26 Rue de Malville, 44100 Nantes.

3.3 POUR LES LOTS 1 ET 2

Les lots 1 et 2 comprennent l'installation et la location de liaisons haut débit permettant le raccordement à l'Internet IPv4 et IPv6 à une bande passante minimale de 1 Gbps et pouvant évoluer jusqu'à 10 Gbps sans requérir d'intervention physique ou interruption du service. Ces liens raccordent les sites parisiens et nantais de la personne publique. Ces raccordements peuvent avoir des modalités techniques de livraison différentes répondant aux besoins spécifiques de chaque site.

La mission comprend également les éléments suivants :

- L'allocation d'une plage d'adresses publique et routée IPv4 (/31) et IPv6 (/127) d'interconnexion pour chaque lien ;
- La configuration de sessions du protocole de routage BGP entre les différents liens.

Les accès à Internet doivent être configurés sous forme de transits IP utilisant le protocole BGP acceptant les annonces des préfixes de la personne publique. En retour, le titulaire doit annoncer une route par défaut en plus de l'ensemble des routes d'Internet (DFZ : default free zone). Ces annonces doivent pouvoir être changées en cours de l'accord-cadre sur simple demande de la personne publique. Les équipes informatiques de la personne publique se chargent des démarches auprès du RIPE NCC afin que les annonces des titulaires soient validées. Le titulaire ayant la possibilité technique de faire du RPKI ou fonctionnellement équivalent en informe la personne publique, afin que celle-ci puisse bénéficier d'une sécurisation optimale des annonces de plages IP ;

- La fourniture de la documentation de l'ensemble du plan de communautés de contrôle utilisable pour :
 - Optimiser l'équilibrage du trafic entre les liens ;
 - Optimiser l'équilibrage du trafic entre les transits ;
 - Déclencher ou ajuster les contre-mesures des attaques, par Remotely Triggered Black Hole et/ou filtrage Anti-DDoS.
- La souscription d'un service Anti-DDOS permettant une surveillance, une détection, une mitigation automatique et une notification 24h/24 et 7j/7 des attaques par déni de service distribué contre les accès Internet avec au moins 6 groupes de protection ayant des stratégies différentes : alertes, seuils de déclenchement de la mitigation automatique, contre-mesures, escalades avec une capacité minimale de mitigation d'au moins 200Gbps ;
- La répartition de la bande passante en fonction d'adresses IP ou de services spécifiques, trafic illimité sur l'Internet : le nombre d'octets émis et reçus sur Internet n'est pas limité ;

- La fourniture, l'installation, la configuration, et la validation fonctionnelle des éventuels équipements d'extrémité dans les locaux du titulaire et de la personne publique ;
- La mise à disposition d'une interface Ethernet sur fibre monomode, avec une optique de type 10G-LR ou 10G-ER dans les locaux du Ministère afin de pouvoir y connecter le réseau de la personne publique.

3.4 POUR LE LOT 3

Pour le lot n°3, la personne publique souhaite disposer d'au moins deux liens entre les sites de Paris et Nantes. Ces liens doivent être de type OTU4 de 112 Gbps sur paire de fibre grise (spécifiée par le type d'optique telle que définie ci-après), conformément à la norme ITU-T G.709.

Le lien OTU doit garantir la totale transparence des canaux OCC, spécifiquement du GCC0 (incluant les trames de négociation de chiffrement) et les trames GCC1 et GCC2. Si les équipements du titulaire sont concernés par des bugs affectant spécifiquement le canal GCC0 sur ses fonctions de chiffrement, il doit fournir un rapport de mise à jour corrective avant la mise à disposition des liens.

Les équipements de terminaison assurant le multiplexage en temps et le chiffrement des liens sont à la charge de la personne publique. Les signaux sont livrés directement sur fibre. La norme des modules optiques employés doit être soit LR4, ER4L ou ER4.

Les deux liens doivent offrir une parfaite redondance et être intégralement diversifiés sur chaque portion de leur itinéraire.

La personne publique se réserve le droit de demander au titulaire d'augmenter la capacité de ses bandes passantes en cours de marché en rajoutant des liens supplémentaires.

3.5 POUR L'ENSEMBLE DES LOTS

La mise en service des accès Internet haut débit parisiens et nantais et des liens inter-sites très haut débit débute au plus tard dans un délai de douze (12) semaines à compter de la date d'émission du bon de commande transmis par messagerie.

Les conditions de mise en service sont proposées par le titulaire et validées par la personne publique. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrés après la mise en service de la ligne, une série de tests doit permettre de vérifier le bon fonctionnement et les performances attendues des liaisons principales

Le matériel destiné aux tests, son installation et son raccordement sont à la charge du titulaire. A l'issue des tests et le la Vérification d'Aptitude, et si la Vérification de Service Régulier est positive, le Procès-Verbal d'Admission sera établi. Ces opérations sont menées dans le respect des modalités et délais fixés aux articles 33, 34 et 40 du CCAG-TIC.

3.6 AUTRES PRESTATIONS

Le ou les bons de commande pourront porter sur les prestations suivantes :

- Modification du débit d'un lien internet existant aussi bien à la hausse qu'à la baisse ;
- La résiliation d'un lien dans la 1ère année d'exploitation ;
- La résiliation d'un lien dans la 2ème année d'exploitation ;
- La résiliation d'un lien dans la 3ème année d'exploitation ;

- La résiliation d'un lien dans la 4ème année d'exploitation ;
- Une desserte optique interne jusqu'à 150m ;
- Une desserte optique interne de 150m à 300m ;
- Un SOC proactif pour l'Anti-DDOS avec activation et désactivation, sous mandat, des mitigations non automatiques et propositions d'améliorations des critères des mitigations automatiques ;
- Une supervision proactive des liens 24h sur 24, 7j sur 7 : le titulaire assure la supervision et la maintenance de ses équipements en cas de dysfonctionnement et déclenche lui-même l'incident. Mise à disposition de statistiques portant sur les indisponibilités de la ligne en distinguant si elles sont inférieures ou supérieures à la GTR ;
- Une prestation d'ingénieur réseau expert durant les heures et jours ouvrés (08h-18h du lundi au vendredi) en heure homme ;
- Une prestation d'ingénieur réseau expert durant les heures et jours non ouvrés en heure homme ;
- L'ajout d'un groupe de protection dans le service Anti-DDOS au-delà des 6 inclus ;
- Intégration de mécanismes de sécurité réseau tels que le FlowSpec, ou toute autre méthode équivalente, en veillant à ce que la configuration et la mise en œuvre fassent l'objet d'une documentation détaillée ;
- Un ROC :
 - Effectue un suivi approfondi des prestations du marché ;
 - Effectue une supervision proactive des liens ;
 - Lance une procédure d'escalade en cas d'incident important ;
 - Organise au minimum une fois par semestre une réunion de suivi des prestations à une date définie par la personne publique.

Elle regroupe :

 - Des représentants administratifs et techniques des services concernés du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères ;
 - Des représentants commerciaux et techniques du titulaire ;
 - Le cas échéant d'un représentant de chacun des sous-traitants du titulaire.

Elle a pour objet l'examen :

 - De la bonne exécution de l'accord-cadre entre la personne publique et le titulaire (facturation, pénalités) ;
 - De la qualité des prestations sur les services mis en œuvre ;
 - Du traitement des incidents et des actions à mener ;
 - Des évolutions envisagées par chacune des parties.

Le compte rendu est rédigé par le titulaire et approuvé par la personne publique.

4. QUALITES ET GARANTIES

4.1 POUR L'ENSEMBLE DES LOTS

Le titulaire fournit un Plan d'Assurance Qualité adapté aux services fournis, ainsi qu'une base documentaire indiquant l'ensemble des éléments constitutifs au moyen de production du service.

En outre, le titulaire fournit un Plan d'Assurance Sécurité et/ou une Politique de sécurité du système d'information devant couvrir non seulement les éléments de production du service, mais aussi l'ensemble des dispositions prises pour la construction et mise en service de celui-ci.

Il est notifié au titulaire qu'une procédure nominative d'autorisation est nécessaire pour que tout intervenant accède aux sites de fourniture des services.

4.2 POUR LES LOTS 1 ET 2

Le titulaire assure la qualité de service suivant des critères de performance et de contrôle en fonction de l'évolution de la topologie du routage observée par des outils tiers comme le RIS du RIPE NCC, du NLNOG RING ou tout autre outil public de mesure distribuée. En particulier, pour la fourniture de liaisons haut débit, les débits des liaisons doivent être garantis par le titulaire.

4.3 TEMPS DE TRANSIT MOYEN MENSUEL

Sur chaque liaison fournie par le titulaire, le temps de transit moyen mensuel doit être garanti par le titulaire. Le temps de transit d'un paquet IP, exprimé en millisecondes, est mesuré entre le POP de l'opérateur et son équipement d'extrémité installé sur le site considéré du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères.

Plus globalement, le titulaire doit également garantir les temps de transit moyens mensuels sur ses réseaux Internet français et européen.

4.4 TAUX MOYEN MENSUEL DE PAQUETS PERDUS

Le titulaire garantit que le taux moyen mensuel de paquets perdus contractuel sur une liaison n'excède pas un pourcentage en moyenne chaque mois. Sur la liaison considérée, le taux moyen mensuel de paquets perdus est, sur une durée d'un mois, le rapport entre le nombre de paquets IP perdus et le nombre total de paquets IP envoyés.

Le taux moyen mensuel de paquets perdus réel d'une liaison est exprimé en pourcentage. Il doit être inférieur au seuil défini par le titulaire dans son offre technique.

4.5 TAUX DE DISPONIBILITE MENSUEL D'UNE LIAISON

Le taux de disponibilité mensuel réel d'une liaison est le taux de fonctionnement sans incident sur une période d'un mois. Un incident est défini comme une coupure ou un arrêt de l'accès aux services réseaux ou bien la constatation de performances inférieures au seuil défini par le titulaire dans son offre.

Le taux de disponibilité mensuel réel d'une liaison est exprimé en pourcentage. Il doit être supérieur à 99,5% hors période de maintenance planifiée et confirmée.

4.6 REPETITION DES INCIDENTS

Tout incident à caractère régulier, c'est-à-dire dont deux occurrences similaires se produisent à moins de quatre semaines d'intervalle, constitue une interruption de service sur l'ensemble de la période couverte entre les deux incidents.

4.7 MAINTENANCE

Le titulaire décrit les conditions de réalisation de la maintenance. Ces dernières doivent impérativement satisfaire aux conditions minimales de qualité de service (délai, astreintes), telles que définies au chapitre 4.8.

4.7.1 MAINTENANCE PREVENTIVE

Le titulaire indique les horaires d'intervention des opérations de maintenance préventive. Il indique les procédures et la fréquence des actions de maintenance préventive. Les opérations de maintenance préventives sont définies par le Titulaire. Leur réalisation fait l'objet d'un programme préétabli en accord avec le Ministère.

4.7.2 MAINTENANCE CURATIVE

Le titulaire est tenu d'assister la personne publique dans la localisation des défauts qui affectent le fonctionnement du réseau du titulaire avec celui du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Cette assistance, incluse dans les prestations de maintenance, est assurée dans les mêmes conditions que ces dernières.

La responsabilité du titulaire peut être engagée si l'interruption totale ou partielle est supérieure à la valeur contractuelle de la GTR.

4.8 CONTINUITE DE SERVICE ET GARANTIES

Le titulaire assure la continuité des services réseau et la sécurité de fonctionnement de son réseau. Il s'engage en particulier sur une valeur de garantie de temps de rétablissement de ses services.

En cas d'incident sur un lien, la GTR est fixée à 4 heures au maximum pendant les heures et jours ouvrés (08h-18h du lundi au vendredi) pour les lots 1 et 2.

Pour le lot 3 en cas d'incident sur un des 2 lien, la GTR est fixée à 4 heures au maximum 24h/24 7j/7 sauf clause de force majeure.

Un incident est défini comme une coupure ou un arrêt de l'accès aux services réseau ou bien la constatation de performances dégradées.

4.9 TABLEAU DE BORD DE LA QUALITE DE SERVICE

Un tableau de bord mensuel relatif à la qualité de service est proposé par le titulaire. Il comprend au minimum les indicateurs suivants :

- Taux de disponibilité mensuelle des liaisons ;
- Temps de transit moyen mensuel des liaisons ;
- Taux moyen de paquets perdus des liaisons ;
- Temps de rétablissement effectif des incidents ;
- Temps de rétablissement minimum de l'incident ;
- Temps de rétablissement maximum de l'incident ;
- Délai moyen de prise en charge d'un incident ;
- Taux d'incidents résolus/non résolus dans la GTR avec le calcul et le montant des pénalités liées aux incidents ;
- Nombre d'incidents.

4.10 STATISTIQUES

Le titulaire s'engage à fournir des statistiques en temps réel des bandes passantes attribuées par l'opérateur au Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Pour chaque liaison, celles-ci comportent au minimum les informations suivantes :

- Nombre d'octets transmis et reçus ;
- Taux d'occupation moyen de la liaison ;
- Taux maximum d'utilisation ;
- Taux d'occupation instantané ;
- Taux d'occupation en fonction des heures, jours et mois, données entrées, dans la mesure du possible, en mode interactif par l'utilisateur et pris en compte par le web service du Titulaire pour l'affichage de ces statistiques ;
- Taux moyen mensuel de paquets perdus ;
- Temps de transit moyen mensuel ;

Le titulaire doit fournir mensuellement les statistiques sur son utilisation, via une API ou un panel d'outil et d'interface à proposer par le titulaire. Ces statistiques se présentent sous la forme de graphes (Excel ou équivalent) envoyés au Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères par pièce jointe de messagerie ou peuvent être consultées à distance à l'aide d'un service client web sécurisé.

4.11 PERIODE DE TUILAGE

Le titulaire s'engage à faciliter la période dite de « tuilage » par la continuité de service et doit se conformer à toutes les demandes de l'Administration concernant la mise en place du nouveau titulaire. Si nécessaire les équipes du titulaire du marché et du titulaire du prochain marché se coordonnent pour l'installation du nouveau titulaire.

La période de tuilage débute à compter de 6 mois avant la date de fin de validité de l'accord-cadre.

5. PILOTAGE

5.1 RELATION CLIENT ADMINISTRATIVE

L'organisation du titulaire comprend une relation client administrative pour toutes les démarches administratives.

Elle assure de manière centralisée par téléphone ou messagerie en langue française de 9h00 à 18h00, les jours ouvrés, le suivi des :

- Demandes de fourniture de services en cours ;
- Demandes d'informations sur les factures ;
- Demandes de traitements des réclamations.

5.2 CENTRE DE SUPPORT CLIENT

L'assistance technique en cas d'incident ou de panne est assurée par un centre de support client accessible par numéro d'appel gratuit. Le centre de support client fonctionne 7 jours/7 et 24 heures/24. Le suivi des incidents est assuré par une gestion de tickets hiérarchisés par sévérité dont le niveau, après examen contradictoire, est fixé par l'Administration.

La langue utilisée est le français.

Le traitement d'un incident s'effectue selon 3 niveaux de sévérité :

- Critique / Sévérité 1 : Interruption totale du service.

- Majeur / Sévérité 2 : Interruption partielle du service. Le service est partiellement inopérant mais toujours disponible. Le service est utilisable mais dans des conditions non satisfaisantes pour les utilisateurs.
- Mineur / Sévérité 3 : Dégradation du service. Le service est dégradé mais toujours disponible avec un impact faible sur l'utilisation du service.

La GTR attendue pour les incidents de sévérité 1 et 2 (critique et majeur) est de 4 heures maximum pendant les heures et jours ouvrés (08h-18h du lundi au vendredi) pour les lots 1 et 2 et de 4 heures maximum 24h/24 7j/7 pour le lot 3 sauf clause de force majeure.

Pour les incidents de sévérité 3 (mineur) la GTR attendue est de 8 heures maximum pendant les heures et jours ouvrés (08h-18h du lundi au vendredi).

Le titulaire s'engage à appliquer une procédure d'escalade en cas d'incident important.

5.3 SUIVI DES PRESTATIONS

Un suivi des prestations simplifié est effectué par le commercial en charge du marché.

La prestation de ROC permet un suivi approfondi des prestations.

6. GLOSSAIRE

Anti-DDOS : anti Distributed Denial of Service

API : Application programming interface ou « interface de programmation d'application »

BGP : Border Gateway Protocol

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières

COSAE : Centre des Opérations de Sécurité des Affaires Étrangères

DNUM : Direction du numérique

Gbps : Gigabits par seconde

GTR : Garantie du Temps de Rétablissement

IP : Internet Protocol

MEAE : Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères

NOC : Network Operations Center

POP : Point of Presence

PSSI : Politique de sécurité du système d'information

PVA : Procès-Verbal d'Admission

RIPE NCC : Regional Internet Registry for Europe Network Coordination Centre

ROC : Responsable Opérationnel de Compte

RPKI : Resource Public Key Infrastructure

RTBH : Remotely Triggered Black Hole

SOC : Security operations center

TDMR : Taux de disponibilité mensuel réel

TMMPPR : Taux moyen mensuel de paquets perdus réel

TMMPPC : Taux moyen mensuel de paquets perdus contractuel

VA : Vérification d'Aptitude

VSR : Vérification de Service Régulier