

Procédure n°2025-0664

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

# MAINTENANCE DU PARC EXISTANT D'ÉLEMENTS DE COMMUNICATIONS DE MARQUE CISCO ET PRESTATIONS ASSOCIÉES

# Table des matières

1	Contexte et objet du marché .....	5
1.1	Présentation d’Inria .....	5
1.2	Contexte.....	2
1.3	Objectif.....	2
1.4	Objet détaillé du marché .....	2
1.5	Glossaire et terminologie.....	2
2	Prestations de maintenance attendues .....	3
2.1	Généralités et définitions .....	3
2.2	Maintenance matérielle.....	7
2.3	Maintenance logicielle.....	8
2.4	Mise à jour des dates EOS.....	9
2.5	Prise d'appel et suivi d'appel .....	9
2.6	Assistance aux administrateurs Inria .....	10
2.7	Accès aux équipements .....	10
3	Maintenance du parc existant .....	12
3.1	Éléments applicables au présent marché .....	12
3.2	Spécificités du matériel de communication .....	12
3.2.1	Équipements de téléphonie IP .....	13
3.2.2	Équipements de visioconférence .....	13
4	Prestations associées d’assistance technique et accompagnement .....	13
5	Pilotage et Recette .....	15
5.1	Comité de pilotage (COPIL).....	15
5.2	Réunion de lancement et de fin de marché .....	15
5.2.1	Réunion de lancement de marché .....	15
5.2.2	Revue de fin de marché .....	16
5.3	Exigences liées aux réunions de marché .....	16
6	Obligations .....	17
6.1	Certifications.....	17
6.2	Qualité des prestations .....	17
6.3	Normes.....	18
6.4	Résultat.....	18
6.5	Devoir de conseil et d'information .....	18

6.6	Sécurité .....	19
6.6.1	Confidentialité des données .....	19
6.6.2	Moyens de sécurisation mis en œuvre .....	19
6.6.3	Personnels.....	20
6.6.4	Comptes informatiques Inria .....	20
6.6.5	Politique de sécurité .....	20
6.6.6	Contrôles et audits.....	21

# 1 Contexte et objet du marché

## 1.1 Présentation d’Inria

Inria est l’institut national de recherche en sciences et technologies du numérique. La recherche de rang mondial, l’innovation technologique et le risque entrepreneurial constituent son ADN.

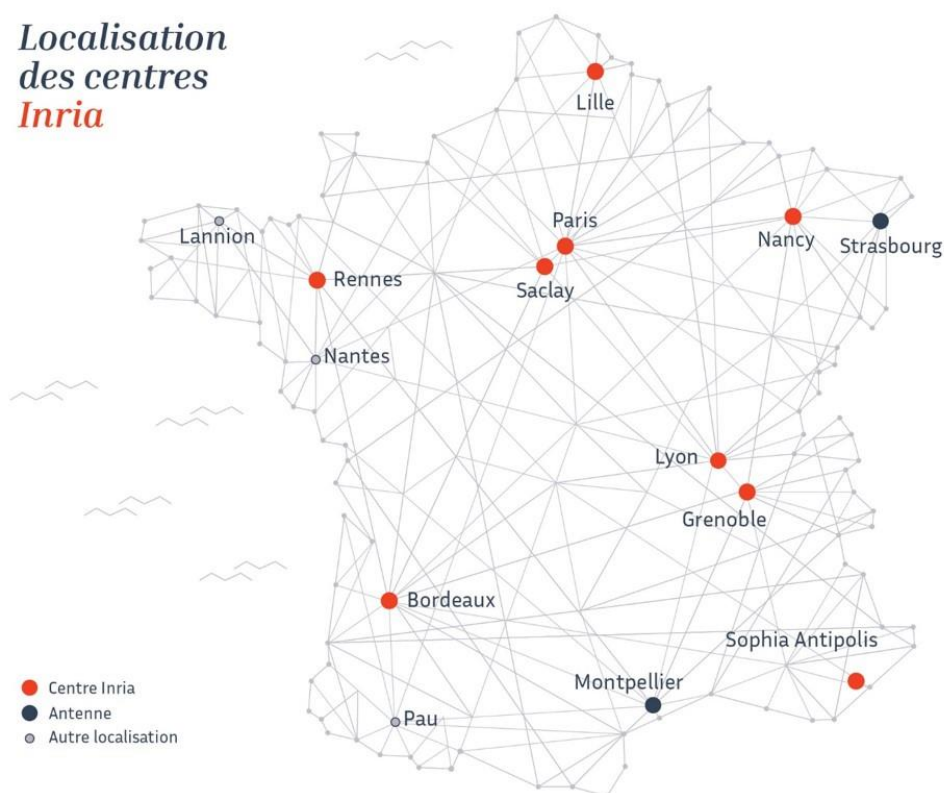
Au sein de 215 équipes-projets, pour la plupart communes avec les grandes universités de recherche, plus de 3 900 chercheurs et ingénieurs y explorent des voies nouvelles, souvent dans l’interdisciplinarité et en collaboration avec des partenaires industriels pour répondre à des défis ambitieux.

Institut technologique, Inria soutient la diversité des voies de l’innovation : de l’édition *open source* de logiciels à la création de startups technologiques (*deeptech*).

Avec ses centres régionaux, Inria accompagne le développement des grandes universités de recherche, au cœur des écosystèmes industriels et entrepreneuriaux du numérique en France. Un centre comprend également des équipes implantées sur d’autres sites au sein d’antennes ou d’établissements partenaires. Le siège vient compléter les centres Inria.

- Centre Inria de l’université de Bordeaux ;
- Centre Inria de l’Université Grenoble Alpes ;
- Centre Inria de l’Université de Lille ;
- Centre Inria de Lyon ;
- Centre Inria Nancy – Grand Est ;
- Centre Inria de Paris ;
- Centre Inria de l’Université de Rennes ;
- Centre Inria de Saclay ;
- Centre Inria d’Université Côte d’Azur ;
- Siège à Rocquencourt.

### Localisation des centres *Inria*



En cas de déménagement d’un site, celui-ci sera couvert par le présent marché. Inria en informera le titulaire par écrit. Les adresses sont disponibles sur [www.inria.fr](http://www.inria.fr).

## 1.2 Contexte

Les infrastructures de réseaux informatiques et de communications sont essentielles à la fois comme outil de travail pour les collaborateurs Inria et pour la fourniture de services à destination des partenaires et du public.

Aujourd'hui, avec près de 4100 utilisateurs connectés, les différents réseaux locaux d'Inria interconnectent 12000 serveurs virtuels et physiques, ordinateurs, imprimantes, téléphones IP, bornes Wi-Fi et équipements de visioconférences. Chacun des sites Inria est raccordé à Internet via l'opérateur RENATER, directement ou via un réseau métropolitain.

Le présent marché remplace un précédent marché ayant permis la finalisation de la convergence des infrastructures réseaux informatiques et de communications des différents sites Inria vers des architectures cohérentes et homogènes en termes d'équipements et de mode de gestion.

## 1.3 Objectif

Le présent marché a pour objectif d'obtenir une optimisation :

- Des dispositifs contractuels de maintenance du parc existant avec maîtrise des coûts et des responsabilités associées,
- Des modalités d'aide au maintien en condition opérationnelle et de prise en compte des demandes d'Inria (exploitation, fonctionnement, conseil, ...).

## 1.4 Objet détaillé du marché

Le présent marché de maintenance porte sur la maintenance du parc existant Cisco d'éléments de communications et prestations associées.

- Le parc existant correspond aux équipements actifs physiques, virtuels et logiciels associés,
- Les équipements maintenus seront ceux listés dans le bordereau des prix de maintenance et tout élément issu d'un remplacement de matériel défectueux dans le cadre du présent marché,
- La fourniture de prestations associées (expertise technique, formation ou transfert de compétences, assistance à la mise à jour matérielle et logicielle, à l'optimisation de la configuration, à la réinstallation ou à la remise en service, etc.) s'entend pour les services de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et tous les sites d'Inria.

## 1.5 Glossaire et terminologie

Le terme « candidat » désigne une entreprise ou un groupement d'entreprises répondant à l'appel d'offre.

Le terme « titulaire » désigne l'entreprise ou le groupement d'entreprises dont le ou les offres auront été retenues à l'issue de la procédure d'appel d'offres.

BPU	Bordereau des Prix Unitaires
CCAG	Cahier des Clauses Administratives Générales
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
COFIL	Comité de Pilotage
CRT	Cadre de Réponse Technique
DEEE	Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DMZ	Demilitarized Zone
DOS	Denial of Service
EOS	End-Of-Sale / End-of-Support
IPS	Intrusion Prevention Systems
OS	Operating System

PAQ	Plan d'Assurance Qualité
PAS	Plan d'Assurance Sécurité
RFC	Requests For Comments
RIE	Rétablissement et Intervention express
RIS	Rétablissement et Intervention simple
SFP	Small Form-factor Pluggable
SSH	Secure Shell
VA	Vérification d'Aptitude
VLAN	Virtual Local Area Network
VPN	Virtual Private Network
VSR	Vérification de Service Régulier
VSS	Virtual Switching System
WAN	Wide Area Network

## 2 Prestations de maintenance attendues

### 2.1 Généralités et définitions

Cette partie décrit les prestations attendues pour la maintenance du parc existant au titre du présent marché.

Les obligations du titulaire relatives aux prestations sont précisées dans le chapitre 6.

Le titulaire expose dans son offre l'organisation de la maintenance. Il précise les modalités qu'il mettra en œuvre pour prendre en compte les dates différentes de renouvellement des maintenances du parc existant et ne pas en oublier.

En ce qui concerne la date de début de maintenance, le titulaire devra fournir une preuve d'achat effective (copie écran, attestation constructeur, etc.) pour pouvoir facturer la maintenance d'un élément. La date figurant sur la preuve d'achat fournie constituera la date de référence commune de début de maintenance. Il ne devra pas y avoir de période non couverte entre les renouvellements.

Le titulaire assure, pour l'ensemble des équipements matériels et logiciels, les prestations suivantes :

- La **maintenance corrective** :
  - L'accès au centre de maintenance du titulaire,
  - Le traitement des appels,
  - La prise en compte et la résolution des dysfonctionnements (matériels et/ou logiciels),
  - Le remplacement des équipements défectueux,

- La prise en main à distance ou l'intervention sur site du titulaire si nécessaire, selon appréciation Inria ;
- **La maintenance évolutive :**
  - La mise à disposition d'Inria des versions majeures et mineures du logiciel des équipements dès qu'elles sont disponibles,
  - Un accès direct au site de téléchargement du constructeur via la fourniture de comptes nominatifs à Inria,
  - La fourniture de la liste des corrections apportées par la nouvelle version de logiciel ainsi que la description des évolutions et nouvelles fonctionnalités, et la mise à jour de la documentation en français et/ou anglais ;
- **Un guichet unique :**
  - Le guichet unique doit être joignable par l'intermédiaire d'un numéro dédié non surtaxé,
  - Il doit permettre la mise en relation avec l'ensemble des gestionnaires d'activités du titulaire impliqués dans l'exécution du présent marché.

Il est demandé pour l'ensemble des prestations décrites supra, qu'en cas d'escalade vers le constructeur de la part du titulaire, celui-ci en informe Inria.

Aussi, lorsque cela est possible, il est demandé la possibilité de déclencher une escalade et mise en relation Inria avec le constructeur, sur demande Inria.

## 2.2 Maintenance matérielle

### Horaires et délais :

- Service de type RIS (rétablissement et intervention simple) : sous 5 jours ouvrés hors jours fériés ;
- Service de type RIE8h (rétablissement et intervention express 8 heures) : dans un délai de 8 heures, dans la plage horaire de 8 heures à 18 heures et 5 jours sur 7 ouvrés, hors jours fériés ;
- Service de type RIE4h (rétablissement et intervention express 4 heures) : dans un délai de 4 heures, dans la plage horaire de 8 heures à 18 heures et 5 jours sur 7 ouvrés, hors jours fériés.

L'offre du titulaire donne un chiffrage de la maintenance matérielle selon les trois services ci-dessus.

### Nature des services de type RIS et RIE :

- Aide au diagnostic de l'incident matériel et à la détermination de la solution ;
- Fourniture d'un équipement de remplacement pour les équipements défectueux couverts par le présent marché, livraison sur le site concerné dans les horaires et les délais prévus pour ce type de service ;
- Assistance à la remise en fonctionnement de l'équipement défectueux :
  - Intervention du titulaire sur le site de l'équipement défectueux,
  - Mise en service de l'équipement de remplacement fourni en coordination avec un personnel technique d'Inria,

- Rétablissement du service assuré par l'équipement défectueux constaté et validé par un personnel technique d'Inria à partir d'un jeu de tests ;
- Enlèvement ultérieur du matériel défectueux à remplacer (aux frais du titulaire à défaut de précision contraire dans son offre).

Suite à la fourniture d'un matériel en remplacement d'un matériel défectueux, le titulaire s'engage à préciser le numéro d'identification du nouveau matériel, à mettre à jour l'inventaire des équipements et à le transmettre par courrier électronique aux correspondants Inria identifiés.

Avant une intervention sur site (ou une prise de main à distance), le titulaire :

- Contacte Inria pour convenir d'un rendez-vous ;
- Désigne la(les) personne(s) qualifiée(s) possédant le niveau d'expertise nécessaire pour la correction de l'incident ;
- Effectue une sauvegarde globale de la configuration des éléments de la solution si cela est possible ; dans le cas contraire Inria fournira la dernière sauvegarde de la solution défectueuse. Dans tous les cas, le titulaire s'engage à détruire cette copie de sauvegarde et toutes autres données Inria après résolution de l'incident.

Avant une intervention, le titulaire et Inria évaluent les risques de perturbation du service due à l'intervention. Une intervention peut être différée à la demande d'Inria, afin de limiter la perturbation du service réseau.

Toute intervention peut, à l'initiative du titulaire et en accord avec Inria, être commencée et/ou poursuivie en dehors de la période d'intervention définie ci-dessus jusqu'à la correction ou l'élimination du problème. Dans ce cas, aucun supplément de prix ne peut être facturé par le titulaire. Dans tous les cas, l'Inria assure la présence d'un de ses agents auprès du technicien du titulaire pendant toute la durée de l'intervention.

## 2.3 Maintenance logicielle

### Horaires et délais :

- Dans la plage horaire de 8 heures à 18 heures et 5 jours sur 7 ouvrés, hors jours fériés ;
- En cas d'incident perturbant le service rendu par l'équipement défectueux :
  - En cas de maintenance RIE4h et RIE8h, un délai d'intervention d'un expert technique du titulaire identique à la maintenance matérielle s'applique ;
  - En cas de maintenance logicielle simple ou si l'équipement est en maintenance matérielle RIS, le délai d'intervention est J+1.

Dans tous les cas, l'intervention de l'expert technique du titulaire consistera à ce qu'il établisse un diagnostic et propose un plan d'actions pour résoudre l'incident.

### Nature des services de type RIS et RIE :

- Aide au diagnostic de l'incident logiciel et à la détermination de la solution ;



- Fourniture des correctifs logiciels qui corrigent un incident, une anomalie, un défaut de sécurité, un défaut de fonctionnement lorsque le correctif existe ;
- Alerte d'Inria par le titulaire lorsqu'une mise à jour du logiciel ou de la configuration doit être appliquée. C'est par exemple le cas lorsque le constructeur fournit un correctif pour corriger un défaut de sécurité ou un dysfonctionnement ;
- Fourniture des mises à jour majeures et mineures des logiciels (maintenance évolutive) ;
- Accès direct et permanent au site Web des constructeurs, notamment aux parties nécessitant la création de comptes pour Inria (par exemple : téléchargement des versions de logiciel pour les équipements maintenus). Inria fournira une liste initiale de destinataires des accès ; cette liste pourra être mise à jour par Inria lors de l'exécution du marché.

## 2.4 Mise à jour des dates EOS

Pendant l'exécution du marché, le titulaire s'engage à informer Inria lorsque les constructeurs diffusent de nouvelles dates EOS et de fin de support des équipements concernés par le présent marché.

## 2.5 Prise d'appel et suivi d'appel

### Horaires et délais :

- Dans la plage horaire de 8 heures à 18 heures et 5 jours sur 7 ouvrés, hors jours fériés ;
- Les délais correspondent au type de maintenance souscrite.

### Nature du service :

- Fourniture d'un point de contact unique qui permet à Inria d'accéder à l'ensemble des services de maintenance matérielle, logicielle et d'assistance technique constituant l'objet du présent marché ;
- Accessibilité par un numéro de téléphone unique depuis la France métropolitaine. Un accès additionnel via un site Web ou courriel est apprécié ;
- Accès possible pendant les jours et les horaires couverts par le présent marché et obtention d'un interlocuteur humain dans l'heure ;
- Ouverture immédiate d'un incident dans la base de support du titulaire et obtention par Inria d'un numéro d'incident qui permet de tracer l'incident tout au long de sa vie. L'ouverture de l'incident déclenche le décompte du délai d'intervention du titulaire ;
- Obtention immédiate d'informations sur l'état d'un incident précédemment ouvert, en fournissant le numéro d'incident ;
- Fourniture de la référence du ticket incident ouvert chez le constructeur quand le cas se produit ;
- En cas de maintenance logicielle, si le problème ne peut être complètement résolu par le titulaire, celui-ci doit indiquer à Inria la procédure d'escalade qu'il envisage dans le délai de

J+1 depuis la première intervention de l'expert technique. Inria devra être régulièrement tenu informé de l'état d'avancement du traitement du problème.

#### **Clôture d'un ticket d'incident :**

Un ticket est clos dans les conditions suivantes :

- Dans le cas d'un dysfonctionnement matériel, le ticket est clos :
  - Si RIS, à la réception du matériel de remplacement matérialisée par un bon de livraison ;
  - Si RIE4h ou RIE8h, lorsque le matériel est remis en fonctionnement matérialisé par un bon d'intervention ;
- Dans le cas d'un dysfonctionnement logiciel, lorsque le dysfonctionnement est corrigé suite à la fourniture d'un correctif ou par la mise à disposition d'une nouvelle version du logiciel.

Quand le ticket est clos (et, donc, la prestation considérée admise), le titulaire s'engage à fournir un compte rendu d'incident au correspondant Inria.

## **2.6 Assistance aux administrateurs Inria**

#### **Horaires et délais :**

- Dans la plage horaire de 8 heures à 18 heures et 5 jours sur 7 ouvrés, hors jours fériés ;
- Un premier dialogue avec un expert technique du titulaire a lieu au plus tard en J+1 ouvré, durant lequel l'expert propose une solution et/ou un plan d'action par rapport au service demandé.

#### **Nature du service :**

- Fourniture d'outils et de services de suivi du parc en maintenance ;
- Assistance technique à la compréhension du fonctionnement d'un élément technique, d'une fonctionnalité, d'un paramétrage ;
- Conseil et support à l'utilisation des équipements (matériel et/ou logiciel) ainsi qu'à leur documentation ;
- Information technique sur les évolutions en cours et à venir des équipements qui rentrent dans l'objet du présent marché ;
- Accès aux documentations constructeur ou éditeur complètes : guide d'administration, tutoriels, information sur les nouvelles fonctionnalités ;
- Fourniture des notes techniques détaillées disponibles et des documentations associées.

## **2.7 Accès aux équipements**

Afin que le titulaire puisse intervenir lors d'incidents de type matériel ou logiciel, Inria proposera une solution d'accès sur les équipements maintenus aux personnes précédemment nommées par le titulaire et habilitées par Inria.

#### **Gestion des habilitations :**

Le titulaire proposera une liste d'intervenants avec leurs niveaux d'expertise qui devra être validée par Inria.

Après signature de la charte informatique et prise de connaissance du règlement intérieur par chacun d'eux, Inria procèdera à l'ouverture ou à la prolongation d'un compte nominatif permettant l'accès aux équipements maintenus.

Le titulaire s'engage en cours d'année à notifier Inria :

- Du départ de toute personne habilitée à accéder aux équipements maintenus afin qu'Inria procède à la suppression de son habilitation et de ses droits d'accès ;
- De l'arrivée d'un nouvel intervenant afin qu'Inria procède à son habilitation.

**Moyens techniques :**

Inria met à disposition et maintient les outils techniques d'accès à distance aux équipements maintenus. Ces accès se font via un bastion SSH et/ou un VPN à partir du compte nominatif de l'intervenant ; ces accès sont ouverts en fonction des besoins d'assistance et de résolution d'incident.

En cas d'intervention sur site, la personne mandatée par le titulaire devra disposer d'une connexion Internet autonome afin de pouvoir procéder à la résolution complète de l'incident (récupération d'une sauvegarde, d'un OS, etc.). Dans le cas d'une restauration totale de la configuration, un compte d'accès local temporaire pour l'intervenant pourra être mis en place par Inria afin de procéder aux vérifications et ajustements fonctionnels nécessaires.

## 3 Maintenance du parc existant

### 3.1 Éléments applicables au présent marché

L'onglet du BPU « Parc à maintenir (et prix) » comporte la liste des équipements à maintenir dans le cadre du présent marché.

Cela signifie qu'il constitue la liste des équipements du marché pour lesquels le candidat s'engage, dans le cadre de son offre, à proposer une maintenance.

Par contre, Inria ne s'engage pas à maintenir effectivement l'ensemble de ces équipements ou à les conserver en maintenance pendant toute la durée d'exécution du marché. La liste des équipements effectivement maintenus pourra être modifiée selon les conditions prévues au marché. Par exemple, si certains équipements ne sont plus utilisés par Inria, il n'y a plus lieu de les maintenir.

Dans le document BPU, les listes d'équipements à maintenir constituent la meilleure évaluation des besoins d'Inria à la date de publication de la consultation.

Le titulaire s'engage à assurer les prestations de maintenance prévues au marché sur l'ensemble des lieux d'exécution du marché.

Dans le document BPU :

- La « localisation actuelle » précisée est indicative. Inria peut déplacer un équipement vers un autre lieu d'exécution en respectant la procédure indiquée par le titulaire pour l'en informer ;
- La « date de début de maintenance » précisée est la date à compter de laquelle Inria prévoit de maintenir cet équipement via le présent marché. Cette date est indicative et ne constitue pas un engagement d'Inria. Elle constitue la meilleure évaluation des besoins d'Inria à la publication de la consultation. Inria communique lors de la réunion de lancement du marché une liste à jour en fonction des prévisions de commande
- Le « type de maintenance » est le type de service qu'Inria prévoit de souscrire au titre de ce marché pour cet équipement : RIS, RIE8h, RIE4h, Logicielle tels que décrits plus haut dans ce document. Ce type de maintenance est indicatif et ne constitue pas un engagement d'Inria, il constitue la meilleure évaluation des besoins d'Inria à la publication de la consultation. Il constituera la base d'analyse du panier fictif de maintenance sur une durée de 12 mois ;
- Le candidat propose, en sus, un tarif pour l'ensemble des types de maintenance définis (RIS, RIE8h, RIE4h, Logicielle) dans l'onglet « Parc à maintenir (et prix) » du bordereau des prix de maintenance du matériel ;
- Le candidat précisera pour chaque équipement les dates EOS, de fin de support et de fin de garantie à vie si elles sont déjà annoncées par le constructeur.

### 3.2 Spécificités du matériel de communication

Les équipements (logiciels et matériels) de communications regroupent les moyens de téléphonie et de visioconférence qui permettent les usages de collaboration Inria.

### 3.2.1 Équipements de téléphonie IP

Chaque centre Inria possède ses propres passerelles de voix pour la ToIP.

Le parc actuel de terminaux de téléphonie IP (environ 4000) est constitué d'équipements Cisco :

- IP Phone 3905 ;
- IP Phone 7821 ;
- IP Phone 8851 ;
- IP Phone 7910, 7912, 7921, 7925, 7935, 7936, 7937, 7940, 7941, 7941G-GE, 7942, 7945, 7960, 7961, 7961G-GE, 7962 ;
- IP Phone 8961 ;
- IP Phone 9971 ;
- IP Conference Phone 8831 ;
- Cisco VG 224, VG310, ATA186, ATA187, ATA190 (adaptateur de téléphone VoIP pour certaines lignes spécifiques).

Ces terminaux s'appuient sur une infrastructure distribuée « On Premise » implémentée avec :

- Cisco Unified Call Manager (CUCM) ;
- Cisco Unity Connection (CUC) pour la messagerie vocale ;
- Cisco Unified Attendant Console (CUAC), pour les standards téléphoniques (accueils) ;
- Cisco Prime Collaboration Provisioning (CPCP), outil d'administration ;
- Des passerelles voix Cisco ISR 2921 / ISR 4321 dans chaque centre.

### 3.2.2 Équipements de visioconférence

Le parc actuel de terminaux de visioconférence (environ une centaine) est constitué d'équipements Cisco :

- Cisco Room Bar, Room Bar pro
- Cisco Room Kit, Room Kit EQ et Room Kit Plus

## 4 Prestations associées d'assistance technique et accompagnement

Les prestations associées concernent l'expertise technique sur le parc existant, la formation ou le transfert de compétences, l'assistance à la mise à jour matérielle et logicielle, à l'optimisation de la configuration, etc.

Elles incluent la fourniture de planning, de documents techniques d'optimisation, de mise à jour ou de recette. Elles concernent aussi des interventions de transfert de compétences pour permettre aux équipes techniques de se mettre à niveau ou d'acquérir les compétences nécessaires à la réinstallation et à la configuration ainsi qu'au paramétrage des équipements.

Elles sont réalisées par un personnel qualifié pour cette tâche, dont les profils sont listés dans l'offre du titulaire, et ont lieu conformément au planning établi en accord avec Inria.

Les différents profils (liste non limitative) sont les suivants :

- Technicien ;
- Ingénieur ;
- Chef de projet ;
- Consultant ;
- Formateur.

Ces prestations associées font l'objet de bons de commande établis à partir de l'onglet « Prestations associées » du bordereau des prix et sur une base forfaitaire correspondant au profil de l'intervenant et à son niveau de qualification.

L'unité d'œuvre à prendre en compte est la demi-journée sur la base de 4 heures ouvrées hors délais de transport ou de préparation, les horaires de nuit correspondent à ceux définis dans la législation en vigueur.

Le type et le nombre d'unités d'œuvre ainsi que le calendrier de réalisation et les livrables sont déterminés d'un commun accord en fonction de la prestation à réaliser. Ces éléments sont matérialisés sous forme d'un « devis » annexé au bon de commande.

Les obligations du titulaire relatives aux prestations sont précisées dans le chapitre 6 du présent CCTP.

## 5 Pilotage et Recette

Le suivi du marché est assuré en collaboration entre le titulaire et Inria suivant les modalités décrites dans les paragraphes suivants.

### 5.1 Comité de pilotage (COPIL)

Un comité de pilotage sera formé d'un ou de plusieurs représentants du titulaire dont un décideur et de représentants d'Inria. Selon les nécessités de l'ordre du jour, d'autres représentants pourront être conviés.

Des réunions de suivi avec le titulaire se déroulent au minimum deux (2) fois par an afin de suivre l'exécution du marché et de faciliter les échanges d'informations entre le titulaire et Inria. Elles sont convoquées par Inria.

Cette réunion reprend en particulier, le cas échéant, l'ensemble des difficultés rencontrées dans le cadre de l'exécution du marché ainsi qu'un suivi des tickets d'incident ouverts à la date de la réunion et ceux ouverts depuis la réunion précédente pour contrôler que les termes du marché sont bien respectés.

En cas de dysfonctionnement constaté en réunion de suivi, le titulaire s'engage à présenter à Inria un plan d'amélioration permettant le retour à une situation de conformité d'exécution avec le présent marché.

L'ordre du jour de la réunion peut comporter des points administratifs et techniques. Il sera défini dans le PAQ.

Des réunions supplémentaires de suivi ou techniques portant sur des thématiques spécifiques pourront être organisées régulièrement à la demande d'Inria ou du titulaire. Les frais de déplacement des préposés du titulaire dans le cadre de la participation à ces réunions peuvent être forfaitisés dans le bordereau des prix à l'onglet « Prestations associées ».

Le titulaire produit un compte-rendu de chaque réunion dans un délai de cinq jours ouvrés. Ce document est validé par Inria avant la prochaine réunion.

Cette activité est effective dès la notification du marché et court sur toute la durée du marché.

Le titulaire doit transmettre à Inria un compte rendu des actions conduites dans le cadre de l'exécution du présent marché.

### 5.2 Réunion de lancement et de fin de marché

#### 5.2.1 Réunion de lancement de marché

Une réunion de lancement est organisée par Inria dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de notification du marché. Dans le cas d'un besoin de document ou d'information

complémentaire pour démarrer l'exécution du marché, le titulaire a la possibilité d'exprimer sa demande dans son offre.

L'objet de cette réunion est notamment de :

- Présenter les équipes techniques et administratives ;
- Préciser les modalités pratiques d'exécution et de suivi du marché : numéros de téléphone, adresses électroniques, coordonnées de la hotline, type de statistiques de suivi d'exécution présentées lors des réunions de suivi, indicateurs de suivi d'exécution du marché, élaboration du PAQ, etc.

Les actions possibles lors du comité de lancement sont :

- Les précisions sur les circuits d'informations et de décision ;
- Le plan de diffusion des documents ;
- Le rappel par les services d'Inria des conditions d'exécution du marché (conditions administratives, conditions juridiques) ;
- La prise en compte des doléances des parties concernant les aménagements à porter au contenu du projet ;
- La validation des orientations de réalisation du projet et des analyses de modifications demandées au titre du contrat ;
- La remise au titulaire des documents nécessaires à la réalisation du ou des premiers postes ;
- La communication d'un projet de mise à jour du bordereau de prix et notamment du parc à maintenir en fonction des prévisions de commande.

### 5.2.2 Revue de fin de marché

La revue de fin de marché évoque notamment les points suivants :

- Actions permettant la clôture du marché ;
- Retour d'expérience Inria et titulaire sur le déroulement du marché (écueils et bonnes pratiques) ;
- Possibilité de poursuite du soutien au travers d'un nouveau marché ;
- Listing des matériels dont la maintenance commandée ne sera pas terminée.

## 5.3 Exigences liées aux réunions de marché

Les exigences liées aux réunions/revues, accompagnées du calendrier, de l'organisation, de la composition, des exigences liées aux comptes rendus (rédaction, délais et conditions de validation) sont données dans le tableau suivant :



	Calendrier	Organisation	Participants	Rédaction du compte rendu	Délai calendaire de fourniture du compte rendu par le Titulaire	Validation et diffusion du compte rendu
Réunion de lancement du marché	1 mois suite à la notification	Inria	Inria, titulaire	Titulaire	10 jours après la réunion	Inria
Comité de pilotage	Au moins 2 fois par an	Inria	Inria, titulaire	Titulaire	5 jours après la réunion	Inria
Réunion contractuelle	À l'issue du Comité de pilotage selon besoins	Inria ou demande du titulaire	Inria, titulaire	Titulaire	5 jours après la réunion	Inria
Revue de fin de marché	6 mois avant la fin du contrat	Inria	Inria, titulaire	Titulaire	15 jours après la fin de revue	Inria

Le présent tableau impose, sauf précision particulière, des délais contractuels en heures, jours et semaines ouvrés.

## 6 Obligations

Le titulaire du marché est soumis aux obligations définies ci-dessous.

### 6.1 Certifications

Le candidat indique dans son mémoire technique son niveau de certification auprès des constructeurs, et en fournit les attestations.

A la demande d'Inria, des ressources certifiées devront pouvoir être affectées aux prestations fournies. Le titulaire devra préciser les modalités d'appel à ces ressources certifiées, que cela soit en interne, auprès d'autres intervenants ou des services dédiés du constructeur.

### 6.2 Qualité des prestations

Les prestations fournies par le titulaire doivent présenter le même niveau de qualité quels que soient les entités ou les sites Inria concernés. Aussi, les personnels du titulaire intervenant doivent avoir été

préalablement informés des éléments de contexte technique et contractuel avant leur intervention chez Inria.

L'offre du candidat devra proposer un plan d'assurance qualité (PAQ) décrivant les dispositions prises pour la maîtrise et l'assurance de la qualité des prestations du présent marché.

Ce PAQ traitera au minimum des points suivants :

- Contacts et interlocuteurs ;
- Organisation et moyens humains (organisation générale proposée et l'adéquation des compétences humaines aux exigences du marché) ;
- Management des prestations.

Son principal objectif est de mettre en place des règles de fonctionnement partagées par les acteurs Inria et le titulaire.

Il sera définitivement mis au point et validé en concertation avec Inria, dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de notification du marché.

Le PAQ pourra être modifié à tout moment par accord entre les parties.

Les évolutions et modifications du PAQ ne sauraient, en aucun cas, porter sur les délais fixés par Inria dans le présent CCTP ou par le titulaire dans son offre.

## 6.3 Normes

Les fonctionnalités supportées par les équipements et les solutions proposées doivent respecter les protocoles, normes et standards existants (type IEEE, ISO, IETF et RFC).

Le titulaire prend en compte les normes et réglementations en vigueur au moment de la mise en place de ce marché et durant toute la durée de celui-ci.

## 6.4 Résultat

Les prestations à fournir sont placées sous la responsabilité unique du Titulaire qui peut, sous réserve des dispositions des articles du présent C.C.A.P, en sous-traiter une partie. La sous-traitance de la totalité du marché est formellement interdite. Si la personne désignée dans l'offre du titulaire n'est plus en mesure de remplir sa mission, le titulaire doit en aviser immédiatement la personne responsable du marché, et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise. Le Titulaire et ses collaborateurs sont liés à l'égard de Inria par le secret professionnel et s'engagent à ne diffuser des informations qu'avec l'accord exprès de Inria.

## 6.5 Devoir de conseil et d'information

Le titulaire exercera son devoir de conseil, d'information et de mise en garde.

Il signalera à Inria toute cause susceptible d'avoir des incidences sur le bon déroulement de la prestation. Il proposera des solutions, et engagera les actions propres à remédier aux écarts constatés ou prévisibles par rapport aux échéances ou aux objectifs fixés.

## 6.6 Sécurité

Les obligations du titulaire en termes de sécurité pour l'exécution du présent marché sont détaillées ci-dessous en complément des 2 annexes « Annexe 1 CCAP - RGPD » et « Annexe 2 CCAP - Engagement confidentialité ».

### 6.6.1 Confidentialité des données

De façon générale, toute information concernant Inria dont Inria n'a pas explicitement autorisé la diffusion est considérée comme confidentielle.

Les données manipulées (paramétrages des équipements par exemple) sont donc strictement confidentielles et ne doivent en aucun cas sortir de chez Inria sans un accord explicite et justifié par la nécessité de permettre l'exécution des prestations prévues.

Dans le cas où le titulaire aurait besoin pour l'exécution des prestations d'héberger (avec autorisation) des données Inria à l'extérieur du Système d'Information d'Inria, il devra identifier tous les prestataires techniques hébergeant ou stockant les données et leurs copies, utilisées ou échangées en cours de marché ainsi que leur localisation. Le titulaire précisera si ce point s'applique à son système de messagerie électronique. L'hébergement des données en dehors de l'UE est interdit.

A l'issue de sa prestation, le titulaire détruira toutes les données fournies par Inria qu'il a en sa possession. Le titulaire s'engage à ne pas révéler pendant une période de 5 ans, à l'issue de la fin d'exécution du contrat ou de sa résiliation, les informations concernant Inria auxquelles il aura eu accès dans le cadre de son activité professionnelle.

### 6.6.2 Moyens de sécurisation mis en œuvre

La sécurisation des systèmes informatiques dépend de l'évolution des technologies. Il appartient au titulaire de s'aligner sur les bonnes pratiques qui concernent les services qu'il propose, utilise ou met à disposition.

Le titulaire précisera, dans un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) ou dans son mémoire technique, les moyens mis en œuvre pour protéger les données d'Inria qu'il sera amené à manipuler dans le cadre de sa prestation (architecture de sécurité, certification, chiffrement des postes de ses personnels, présence d'un antivirus, mesures organisationnelles, etc.).

Le titulaire s'engage notamment à vérifier les points suivants sur les postes de travail de ses intervenants :

- Chiffrement du stockage local et a minima des données Inria,
- Présence d'un antivirus opérationnel à jour (version et base de signature),
- Usage d'un système d'exploitation dont les correctifs de sécurité sont systématiquement appliqués,
- Usage d'applications dont les correctifs de sécurité sont systématiquement appliqués,
- Présence d'un pare-feu actif.

Le titulaire s'engage à positionner des droits restrictifs sur les données Inria afin de limiter l'accès aux intervenants utiles. Cette politique de gestion de droits ciblés sera aussi implémentée dans les outils internes utilisés par le titulaire (droits sur les fichiers partagés, droits d'accès GED...).

Aucun secret (mot de passe, clé partagée...) ne peut être transmis ou stocké en clair sans chiffrement. Le titulaire veille à respecter ce point :

- Sur tout stockage (postes de travail, outils internes...),
- Dans tout document ou communication, notamment en cas d'échange de configuration.

### 6.6.3 Personnels

Le titulaire fournira la liste de ses personnels qui auront accès aux données et aux équipements d'Inria objets du présent marché.

Chacune de ces personnes devra signer la charte d'utilisation des ressources informatiques d'Inria.

Les personnels missionnés pour travailler sur site Inria devront respecter le règlement intérieur.

### 6.6.4 Comptes informatiques Inria

Un compte informatique Inria sera attribué à chaque personnel déclaré par le titulaire.

Ce compte est strictement personnel et ne doit pas être cédé.

L'usage de ce compte est strictement limité aux missions confiées aux intervenants du titulaire.

### 6.6.5 Politique de sécurité

#### → Documents

Le Référentiel Général de Sécurité (RGS v2) et la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (PSSIE) s'appliquent aux marchés d'Inria, en tant qu'organisme public.

La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) d'Inria qui décline de la PSSIE prévoit une revue formelle de sécurité appelée homologation de sécurité (définition des besoins de sécurité sur les données et les services, scénarios de menace, mesures de sécurité). Le titulaire apportera son concours à Inria en matière de documentations et de réponses aux questions.

#### → Paramétrage et sécurisation des équipements

Le titulaire jouera un rôle de conseil auprès d'Inria en ce qui concerne le paramétrage et la sécurisation des équipements. En particulier, si le titulaire estime qu'un des choix techniques de mise en œuvre peut présenter des risques, il a un devoir d'alerte, notamment au Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) d'Inria.

#### → Signalements de sécurité

Tout incident de sécurité lors de l'exécution de ses prestations doit être signalé immédiatement à rssi@inria.fr en lui donnant les informations importantes pour le traitement de l'incident (date, heure, nombre de personnes concernées).

Lorsque le titulaire a connaissance d'une faille de sécurité, il doit prévenir le RSSI d'Inria en envoyant un mail à rssi@inria.fr puis réaliser une analyse d'impact.

Pour les prestations, produits et services qu'il fournit dans le cadre du marché, le titulaire et ses éventuels sous-traitants mettent à disposition tout dispositif d'information dédié à la sécurité informatique qui permet aux bénéficiaires d'être tenu informés en continu des événements et changements impactant la sécurité, par exemple annonce de correctif, attaque en cours, nouvelle configuration à appliquer, violation de données à caractère personnel etc.

Afin de garder leur pouvoir d'alerte, ces canaux de diffusion ne sont pas mélangés avec des flux commerciaux et marketing. Ils peuvent être multiples dans le cas de fournitures en plusieurs composants mais sans laisser de vide d'information.

Réciproquement, les outils numériques mis à disposition permettent à Inria et ses experts SSI de signaler directement aux équipes appropriées du titulaire de possibles failles ou détournements de dispositifs de sécurité.

→ **Correction des failles de sécurité**

Dès que le titulaire a connaissance d'un correctif portant sur les équipements ou les logiciels embarqués, il doit mettre à disposition d'Inria ce correctif ou procéder à sa mise en place en accord avec le RSSI d'Inria et l'interlocuteur approprié.

#### 6.6.6 Contrôles et audits

Durant la préparation ou la réalisation du marché, Inria peut conduire ou mandater des contrôles et audits de sécurité informatique des fournitures, prestations, services proposés par le titulaire, et ses sous-traitants.