



CAHIER DES CHARGES DESTINE AUX PRESTATAIRES

MAINTENANCE PREVENTIVE, CORRECTIVE ET
EVOLUTIVE DE L'APPLICATIONS PLUTO POUR
LE CEA GRENOBLE

DG/CEAGRE/DPEI/STIC

N° Réf : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-SDIS-25-10-002263
Date : 14/10/2025

Diffusion Publique

Protection des informations : *Cocher la case* :

☒ Le présent cahier des charges ne contient aucune information sensible, ce qui permet la mise en ligne de ce document sur la plateforme dématérialisée du CEA.

☐ Le présent cahier des charges contient des informations sensibles ou classifiées : de ce fait **la mise en ligne** sur la plateforme dématérialisée du CEA de ce document **est interdite**.

Diffusion : DG/CEAGRE/DPEI/STIC
DG/CEAGRE/DPEI

Mots clés : TMA PLUTO Maintenance applicative

	Nom	Fonction	Visa
Rédacteur	LECRAS Ludovic	Chef de projet Application et Data	
Vérificateur	AYME Matthieu	Chef de groupe SDIS	
Approbateur	VIENNET Mickael	Chef de service STIC Grenoble	



DG/CEAGRE/DPEI

CDC TMA PLUTO

Diffusion Publique

Référence : DG-CEAGRE-DPEI-
STIC-SDIS-25-10-002263

Page 2 / 21

HISTORIQUE DES VERSIONS

Ind.	Date	Objet de la modification
O	14/10/2025	Edition Originale
A		
B		
C		
D		
E		
F		
G		
H		



SOMMAIRE

1 GLOSSAIRE	4
2 CONTEXTE	5
2.1 Présentation du CEA.....	5
2.1.1 Le CEA	5
2.1.2 Le CEA/Grenoble.....	6
2.2 Organisation du DPEI	6
3 OBJET.....	9
4 DOMAINE D'APPLICATION	9
4.1 Intervenants et rôles respectifs	9
4.2 Relation avec le CEA Grenoble	10
5 DOCUMENTS APPLICABLES.....	10
5.1 Documents généraux	10
5.2 Documents règlementaires	10
5.3 Documents associés à la prestation	10
6 DESCRIPTION DE LA PRESTATION.....	10
6.1 Périmètre.....	10
6.1.1 Périmètre technique.....	10
6.2 Prestations de base à réaliser et résultats attendus.....	11
6.2.1 Maintenance éditeur de licences et support logiciel.....	11
6.2.2 Maintenance corrective	12
6.2.3 Maintenance préventive	14
6.2.4 Maintenance évolutive.....	15
6.3 Accompagnement	16
6.4 Prestations complémentaires.....	16
7 CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	17
7.1 Moyens nécessaires à la réalisation des prestations.....	17
7.1.1 Moyens à la charge du Titulaire	17
7.1.2 Autres moyens mis à disposition du Titulaire par le CEA.....	17
7.2 Organisation du Titulaire	17
8 OBLIGATIONS LIEES A LA PRESTATION	18
8.1 Sécurité	18
8.2 Confidentialité.....	18
8.3 Développement Durable	18
9 PILOTAGE DE LA PRESTATION	20
9.1 Comité de revue de maintenance	20
9.2 Suivi et contrôle de la prestation.....	20
9.3 Durée et déroulement du marché	20
9.4 Gestion de fin de contrat- Réversibilité	20



DG/CEAGRE/DPEI

CDC TMA PLUTO

Diffusion Publique

Référence : DG-CEAGRE-DPEI-
STIC-SDIS-25-10-002263

Page 4 / 21

1 GLOSSAIRE

CEA	Commissariat à l'Energie Atomique et aux Energies Alternatives
CGA	Conditions Générales d'Achat du CEA
CI	Chef d'Installation
HNO	Heures Non Ouvrables (de 20h30 à 6h00 pour Grenoble et de 20h00 à 7h00 pour l'INES, les samedis, dimanches, les jours fériés et chômés et les jours de fermeture du CEA toute la journée)
HO	Heures Ouvrables (de 6h00 à 20h30 pour Grenoble et de 7h00 à 20h00 pour l'INES))
IQ	Ingénieur qualité
IRIG	Institut de Recherche Interdisciplinaire de Grenoble
ISE	Ingénieur de Sécurité d'Etablissement
ISI	Ingénieur de Sécurité d'Installation
PRTT	Plateformes Régionales de Transfert Technologique
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RSE	Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
RSSI	Responsable de la Sécurité du Système d'Informations
RTT	Réduction du Temps de Travail
SMA	Service Marché et Achats
DPEI	Département Projets Exploitation et Ingénierie
DPEI/DIR	Echelon direction du DPEI
STIC	Service des Technologies de l'Information et de la Communication

2 CONTEXTE

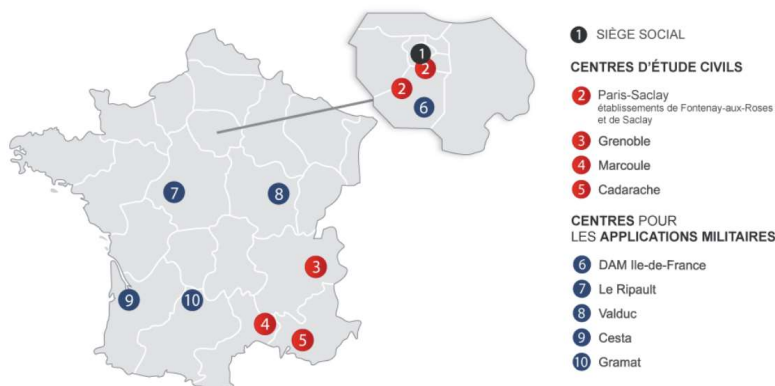
2.1 Présentation du CEA

2.1.1 Le CEA

Le CEA, **Commissariat à l'Énergie Atomique et aux Énergies Alternatives** est un établissement public à caractère industriel et commercial dont la mission est la recherche, le développement et l'innovation. Il intervient dans quatre grands domaines : les énergies bas-carbone, la défense et la sécurité globale, les technologies pour l'information, et les technologies pour la santé.

Les métiers exercés au CEA concernent des domaines très diversifiés et se classent en plusieurs familles professionnelles, qui intègrent aussi bien les activités de recherche que de gestion : physique, chimie, mathématiques et informatique scientifique, science et technologie des matériaux, sécurité, sûreté, sciences du vivant, sciences de la terre et de l'environnement, qualité, finance, relations internationales, assistance technique aux programmes, etc.

Le CEA est implanté sur dix sites géographiques.



Son organisation repose sur :

4 directions opérationnelles :

- la Direction des Applications Militaires (DAM),
- la Direction des Énergies (DES),
- la Direction de la Recherche Technologique (DRT),
- la direction de la Recherche Fondamentale (DRF)

Ces directions sont structurées en instituts ou directions de centre, en départements et services.

Les directions fonctionnelles :

- La Direction financière et des programmes (DFP)
- La Direction des achats et des partenaires stratégiques (DAPS)
- La Direction de la Sécurité et de la Sûreté Nucléaire (DSSN)
- La Direction juridique et du contentieux (DJC)
- La Direction des systèmes d'information (DSI)
- La Direction de la communication (DCom)
- La Direction des ressources humaines et des relations sociales (DRHRS)
- La Direction des relations internationales (DRI)
- La Direction de l'Audit, des Risques et du Contrôle Interne (DARCI)



CDC TMA PLUTO	
Diffusion Publique	Référence : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-SDIS-25-10-002263 Page 6 / 21

Pour de plus amples informations sur le CEA, visitez le site www.cea.fr

2.1.2 Le CEA/Grenoble

Le CEA - Grenoble, créé en 1956 par le professeur Louis Néel, prix Nobel de physique, est implanté en Isère, sur la commune de Grenoble au cœur du quartier Grenoble Presqu'île. En tant que membre et fondateur de l'alliance GIANT (Grenoble Innovation for Advanced New Technologies) et membre de la communauté Université Grenoble Alpes (UGA), le CEA Grenoble participe depuis une dizaine d'années à l'aménagement du campus sur la Presqu'île entre enseignement supérieur, recherche et industrie.

A deux pas du centre-ville, il rassemble plus de 6500 personnes (dont 4000 salariés du CEA CDD et CDI) sur le site du Polygone scientifique. Il se compose d'un site principal de 67 hectares, et de bâtiments hors de son périmètre clôturé.

La recherche technologique (DRT) représente 85% des activités du CEA Grenoble et se répartit dans les activités suivantes :

- les nouvelles technologies de l'information et de la communication,
- les biotechnologies, en particulier les nano biotechnologies,
- les nouvelles technologies de l'énergie et les nanomatériaux.

Cette direction est constituée de quatre instituts :

- **LETI** : Laboratoire d'électronique et de technologie de l'information (site web : www.leti.fr)
- **LITEN** : Laboratoire d'innovation pour les technologies des énergies nouvelles et les nanomatériaux (site web : www-liten.cea.fr)
- **LIST** : Laboratoire d'intégration de systèmes et des technologies (site web : www-list.cea.fr), situé à Saclay
- **CTReg** : L'institut CEA Tech en région développe sur le territoire des « plates-formes régionales de transfert technologique » au service de la compétitivité industrielle française.

La recherche fondamentale (DRF) nourrit la recherche technologique. Elle est divisée en plusieurs instituts dont à Grenoble :

- **IIRIG** Institut de Recherche Interdisciplinaire de Grenoble

2.2 Organisation du DPEI

Le Département Projets, Exploitation et Ingénierie (DPEI) est composé :

- D'un échelon de direction (DPEI/DIR) qui assure la coordination des activités du département, et la liaison avec la Direction du Centre.
- D'un **Service des Technologies de l'Information et de la Communication (STIC)** composé d'un échelon Direction et de 4 groupes :
 - Un Groupe Contrats, Interaction Clients et Cybersécurité (CICC)
 - Un Groupe Informatique d'Entreprise et Ingénierie de l'Information (IE2I)
 - Un Groupe Infrastructure, Réseaux, Télécoms, Systèmes (IRTS)
 - Un Groupe Systèmes et Données Industrielles et Scientifiques (SDIS)

Ce service est chargé des systèmes d'information scientifique, technique et bureautique, des systèmes dédiés au calcul scientifique, aux technologies d'information et de communication ainsi qu'aux archives du centre.



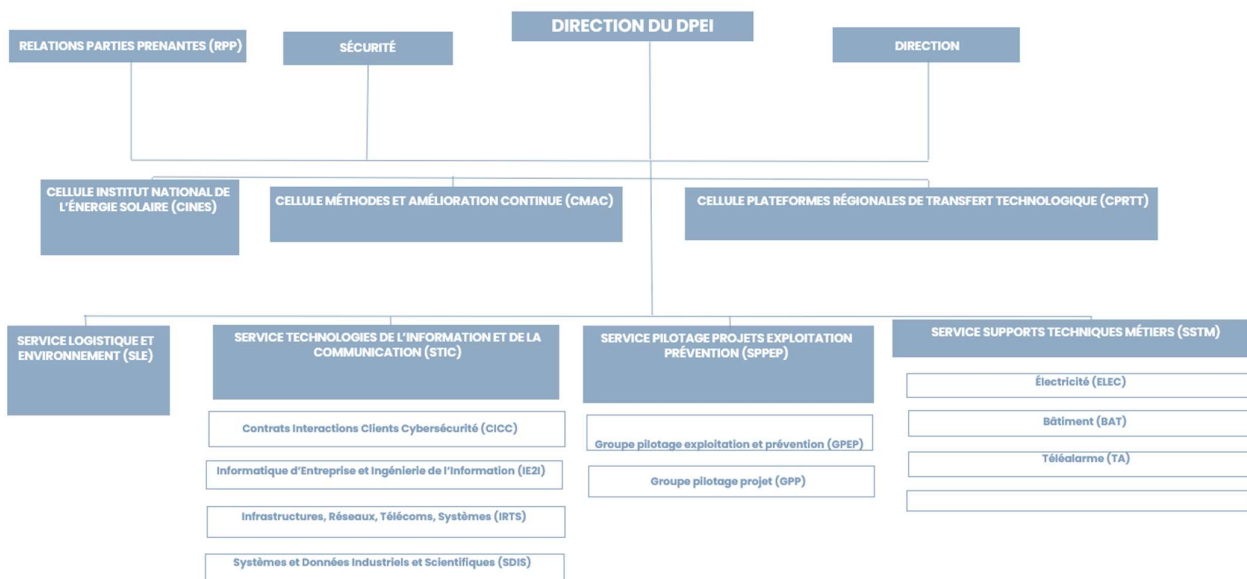
CDC TMA PLUTO	
Diffusion Publique	Référence : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-SDIS-25-10-002263 Page 7 / 21

- D'un Service de Logistique et Environnement (SLE) chargé de fournir aux utilisateurs du Centre, en interne DPEI et aux parties prenantes, des services généraux, des ressources, des conseils et du support technique conformes aux attentes.
- D'un Service de Pilotage Projets, Exploitation & Prévention (SPPEP), chargé de garantir la cohérence des activités Projets, Exploitation & Prévention au regard des capacités des équipes du DPEI. Il est composé d'un échelon direction et de 2 groupes :
 - Le Groupe Pilotage Projets (GPP) chargé de piloter opérationnellement les projets.
 - Le Groupe Pilotage Exploitation & Prévention (GPEP) chargé de piloter opérationnellement les contrats d'exploitation/maintenance et de contrôles réglementaires des bâtiments et des infrastructures.
- D'un Service Supports Techniques & Métiers (SSTM) chargé d'assurer les études, les travaux et l'appui technique sur les bâtiments et les infrastructures, pour répondre aux priorités de disponibilité et performance des installations. Il est composé d'un échelon central et de 5 groupes
 - Le groupe Climatisation Ventilation Chauffage (CVC)
 - Le groupe Electricité (ELEC)
 - Le groupe Bâtiment (BAT)
 - Le groupe TéléAlarme (TA)
 - Le groupe Fluides (FLU)
- D'une Cellule Méthodes & Amélioration Continue (CMAC) qui regroupe les missions de qualité et amélioration continue, de patrimoine, d'ergonomie et d'accessibilité, de gestion du parc informatique.
- D'une Cellule INES (CINES) chargée, pour le site INES, d'accompagner son déploiement dans la réalisation de ses projets et travaux.
- D'une Cellule CPRTT (CPRTT) chargée, pour les sites de CEATech en région, d'accompagner leur déploiement dans la réalisation de leurs projets et travaux.
- Des interlocuteurs des Relations Parties Prenantes (RPP) chargés de contribuer à une bonne interaction entre le DPEI et les parties prenantes.



DG/CEAGRE/DPEI

CDC TMA PLUTO	
Diffusion Publique	Référence : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-SDIS-25-10-002263
	Page 8 / 21





CDC TMA PLUTO	
Diffusion Publique	Référence : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-SDIS-25-10-002263 Page 9 / 21

3 OBJET

Le présent cahier des charges a pour objet de détailler les prestations de maintenance préventive, corrective et évolutive du logiciel de management énergétique PLUTO au profit du DPEI au CEA Grenoble.

Le CEA Grenoble souhaite confier à une société spécialisée les tâches liées :

- A la maintenance éditeur / support
- A la **maintenance préventive, et corrective** de ces applications,
- A la **maintenance évolutive** de ces applications (prestations sur devis),
- Assistance métier

Cette prestation est réalisée dans le cadre d'un contrat de résultat pour le compte du STIC (Service des Technologies de l'Information) du CEA Grenoble, qui en assure la maîtrise d'ouvrage.

Le présent cahier des charges décrit le contenu général de la prestation, les rôles et responsabilités, ainsi que les modalités d'exécution.

En tant que professionnel, le Titulaire proposera au Demandeur toutes les améliorations qu'il jugera nécessaires en apportant la preuve du bien-fondé afin de remplir la tâche qui lui est confiée.

Le Titulaire a la responsabilité pleine et entière des travaux réalisés au titre du présent cahier des charges. Le Titulaire s'engage à conserver le niveau de compétence et de disponibilité requis pour assurer la prestation sur toute la durée du contrat.

4 DOMAINE D'APPLICATION

4.1 Intervenants et rôles respectifs

Les entités concernées par cette prestation sont les suivantes :

- Le CEA : Commissariat à l'Énergie Atomique et aux Énergies Alternatives: Le Demandeur,
 - le DPEI/STIC et DPEI/DIR: Le représentant du **Demandeur**, représenté par des **correspondants techniques** désignés.
 - le **Service Marchés et Achats** qui assure le suivi commercial des prestations effectuées par le Titulaire
 - Les **Chefs d'Installations**. Une « installation » est un ensemble délimité géographiquement, cohérent par les moyens et les techniques qui y sont utilisés. Chaque installation du CEA est sous la responsabilité d'un Chef d'Installation en matière de sécurité et d'environnement, lequel, à cet effet a tout pouvoir sur les conditions d'exécution des prestations par le Titulaire dans ces domaines.
 - Les **Référents et correspondants énergies** des différents instituts
 - **L'Ingénieur Sécurité d'Etablissement et les Ingénieurs Sécurité d'Installations** sont respectivement les conseillers en matière de sécurité au travail, et de l'environnement du Directeur de Centre et des Chefs d'Installations. Ils peuvent être amenés à effectuer des visites de contrôles à tout moment. Ils coordonnent et animent les actions de prévention, prennent en compte les évolutions des réglementations et assurent l'interface auprès des différents acteurs concernés,
 - **la Formation Locale de Sécurité** est le service d'intervention du CEA Grenoble en cas d'incident ou d'accident, en charge de la sécurité des biens et des personnes au CEA Grenoble

- **Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information** est l'interface pour tout ce qui touche à la sécurité informatique.

- La société assurant la prestation : **Le Titulaire**,
- Les sociétés tierces ou de services du CEA assurant des interventions pour le compte du Demandeur.

4.2 Relation avec le CEA Grenoble

Le Titulaire désigne un correspondant privilégié sur site du CEA Grenoble qui rend compte directement au **Correspondant technique du CEA** pour le suivi des prestations.

Le Titulaire s'engage à signaler immédiatement au **Correspondant Technique** toute anomalie, incident ou accident de toute nature survenu lors des prestations les concernant.

5 DOCUMENTS APPLICABLES

5.1 Documents généraux

Référence	Libellé
EQ/CS23-10 ind A	Règles applicables aux entreprises extérieures (Titulaires ou sous-traitants de marchés)
RSSN-SSI-01-01	Politique de Sécurité du Système d'Information CEA (PSSI)

5.2 Documents réglementaires

Le Titulaire doit se conformer aux textes et aux normes applicables aux prestations assurées. Il informe le CEA de toute évolution réglementaire en cours de marché.

5.3 Documents associés à la prestation

Spécifications détaillées du paramétrage de la solution, fournies lors de la phase de prise en charge, puis maintenue à jour par le prestataire durant toute la durée du marché.

6 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

6.1 Périmètre

6.1.1 Périmètre technique

6.1.1.1 Le logiciel PLUTO

PLUTO est l'application du CEA Grenoble de supervision énergétique. Le logiciel est présent sur 2 réseaux distincts du CEA grenoble en « On premise » : réseaux industriel (BRIS) et intranet Grenoble. Pour chaque réseau un environnement de qualification et un environnement de production sont présents. L'application PLUTO comporte des tableaux de bords développés par le prestataire ayant réalisé la mise en place de la solution et par les équipes du DPEI.

Licences



Le CEA Grenoble dispose pour son instance de production de :

- 2 licences 5000 points
- 2 extensions 5000 à 10000 points
- La maintenance éditeur, TMA de ces licences est actuellement couverte :
 - o Jusqu'au 31/12/2025 pour les licences 5000 points
 - o Jusqu'au 31/12/2028 pour les extensions

6.1.1.2 Versions logicielles utilisées par le CEA

Etat des lieux

Les PC et postes de travail sont en version Windows 10. (Passage en Windows 11 prévu d'ici fin 2025)

Les serveurs du CEA (physiques ou virtuels) utilisent la version Windows serveur 2019. La version SQL serveur disponible en licence au CEA est la version 2014 minimum.

Evolutivité

En cas de changement de version des serveurs ou bases de données, le prestataire devra s'assurer de la compatibilité de la version PLUTO avec les différents outils ou supports nécessaires à son bon fonctionnement. Les nouvelles versions de serveurs, bases de données, ou versions de postes clients seront déterminés en accord avec le prestataire en respectant les pratiques CEA. Les postes clients sont des postes Windows.

Le prestataire s'engage à assurer le support technique nécessaire en cas de migration de serveur si le serveur actuel n'aurait plus les versions os/bdd compatibles à PLUTO. L'OS du nouveau serveur respectera l'OS compatible avec PLUTO.

6.1.1.3 Exploitation du parc informatique au CEA

La gestion du parc informatique du CEA Grenoble est sous la responsabilité du STIC, qui peut en avoir délégué l'exploitation à une société d'infogérance. Toute action d'exploitation doit obligatoirement être planifiée et validée par le STIC, avec un délai de prévenance de deux semaines.

6.2 Prestations de base à réaliser et résultats attendus.

6.2.1 Maintenance éditeur de licences et support logiciel

Le CEA Grenoble souhaite souscrire au travers de ce marché à la maintenance éditeur pour l'ensemble de ses licences PLUTO, couvrant les points suivants :

- Support technique
- Mises à jour logicielles

Le CEA Grenoble souhaite également pouvoir acquérir auprès du Titulaire des licences pour des tags supplémentaires.

Le prestataire détaillera les conditions d'achat de ces licences dans le BPU

La maintenance éditeur est systématiquement souscrite pour une période annuelle, avec un alignement sur la date de fin au 31 décembre.



Le nombre de licences supplémentaires achetées n'a pas d'influence sur les montants des forfaits de maintenances préventive et corrective du marché.

La prestation devra inclure un service de support pour la maintenance des applications PLUTO déployée au CEA Grenoble pendant la durée du contrat de maintenance. Cela comprend le support pour les différentes connexions actuelles et futures (Honeywell, API RTE, Greenalp, etc...)

Il pourra être sollicité :

- Par la direction du DPEI
- Par le STIC ou ses infogérants

La procédure de contact du support technique devra être précisée dans l'offre. Comme pour les anomalies mineures (voir chapitre 6.2.2.3), Le CEA attend un délai de prise en compte de 3 jours maximum.

6.2.2 Maintenance corrective

6.2.2.1 Prestations attendues

Le volet de maintenance corrective prend en charge et traite les anomalies transmises à la TMA.

Les activités suivantes doivent être couvertes par la maintenance corrective :

- Prise en compte de l'anomalie,
- Qualification et diagnostic de l'anomalie :
- En cas d'anomalie « produit » : ouverture de l'incident auprès de l'éditeur puis suivi et relance jusqu'à l'obtention d'un correctif,
- En cas d'anomalie liée au paramétrage : correction sur environnement CEA,
- Interventions exceptionnelles sur site pour diagnostic,

Le CEA Grenoble :

- Qualifie l'anomalie quant à sa gravité et ses conditions de reproductibilité,
- Valide le correctif

Le Titulaire est prévenu de l'acceptation du correctif.

Le forfait associé à cette prestation de maintenance corrective inclue la prise en compte de **10 nouvelles anomalies par an**. (Les anomalies « produit » éditeur ne sont pas comptabilisées dans cette limite)

Au-delà de cette volumétrie, chaque nouvelle anomalie déclarée dans l'année sera facturée individuellement.

6.2.2.2 Livrables

Pour chaque correctif produit, les livrables finaux attendus sont les suivants :

- Correctif packagé
- Documentations mises à jour,
- Fichier de suivi des anomalies mis à jour,
- Bon de livraison détaillant le contenu de cette dernière.

6.2.2.3 Engagements de niveaux de service attendus

Le CEA met en place une classification des anomalies sur une échelle de gravité, de manière à distinguer des niveaux de priorité dans les interventions, selon la nature des dysfonctionnements et la pénalité subie en production.

Cette démarche vise également à ne laisser place à aucune ambiguïté au moment de l'enregistrement d'une anomalie.

Cette classification résulte d'une appréciation :

- Des niveaux d'impact des différents dysfonctionnements de production,
- Du degré d'urgence dans la fourniture d'une solution.

L'échelle de gravité est traditionnellement exprimée de la façon suivante :

Gravité	Description
1	<p>Une anomalie est dite de "Gravité 1" ou « Critique » si elle satisfait l'une des conditions suivantes et qu'il n'existe aucune solution de contournement permettant de requalifier l'anomalie en gravité 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interdit l'usage de la solution pour les Utilisateurs ▪ L'anomalie engendre une perte de données
2	<p>Une anomalie est dite de "Gravité 2" ou « Mineure » si la solution est opérationnelle et comporte des problèmes ou des erreurs qui n'ont que peu de répercussions sur son fonctionnement.</p>

Les anomalies de gravité 1 et 2 font l'objet d'une livraison de correctif spécifique, dès la correction effective, sauf accord du CEA pour reporter la livraison au train de maintenance correctif suivant.

Les engagements associés

Les délais sont comptés à partir de la réception de la demande : appel téléphonique, réception d'un e-mail ou enregistrement éventuel dans un outil du titulaire.

Le délai de prise en compte correspond au délai entre la réception de la demande et le 1er contact entre un technicien et le client permettant au moins la qualification de l'anomalie et un 1er niveau de réponse.

Le délai de correction correspond au délai entre la réception de la demande et la livraison d'une correction (solution définitive ou solution de contournement) sur l'environnement de recette du client.

Gravité	Prise en compte (1)	Délai maximum de contournement (1) (2)	Délai maximum de correction définitive (1) (2)
1	1/2 jour ouvré	1 jour ouvrés	3 jours ouvrés
2	3 jours ouvrés		10 jours ouvrés

(1) Ces délais sont exprimés en temps ouvré à partir de l'heure d'ouverture de l'anomalie.

(2) Les heures ouvrées correspondent à la plage d'ouverture définie, hors délais de réponse de l'éditeur, dans le cas où l'incident nécessite de solliciter l'éditeur. Si l'anomalie relève d'une correction au niveau du logiciel PLUTO, Le titulaire devra proposer une solution de contournement,



6.2.3 **Maintenance préventive**

6.2.3.1 Prestations attendues

Deux types de mises à jour existe :

- Les mises à jour correctives, sous forme de patch pour une version donnée (= mises à jour mineures)
- Les mises à jour de version (= mises à jour majeures)

Le CEA Grenoble souhaite appliquer systématiquement les mises à jour mineures.

Le CEA Grenoble décidera de la fréquence d'application des mises à jour majeures, mais cela devrait se faire au moins une fois par an.

Le Titulaire informera systématiquement le CEA de toute nouvelle mise à jour (mineure et majeure) publiée par l'éditeur.

Mises à jour mineures

Pour chaque mise à jour corrective publiée par l'éditeur, le Titulaire procède à la validation de ce patch correctif sur son environnement.

Puis il fournit au CEA le patch correctif, le mode opératoire et réalise l'installation conjointement avec le CEA sur les environnements de qualification et de production.

Ces mises à jour sont intégrées dans le forfait de maintenance préventive (UO Maintenance préventive).

Mises à jour majeures

Le Titulaire prévient le CEA de toutes les nouvelles versions majeures mises à disposition par l'éditeur.

Le CEA Grenoble indiquera au Titulaire les mises à jour majeures qu'il souhaite faire appliquer dans la limite de 2 mises à jour annuelle.

Des mises à jour majeures complémentaires pourront être demandées par le CEA. Ces mises à jour font l'objet d'une unité d'œuvre dédiée à détailler dans le BPU

Le Titulaire est responsable de valider la mise à jour de la suite logicielle sur son environnement. Il a notamment en charge :

- La rédaction et la fourniture au CEA de la procédure de mise en œuvre de cette montée de version,
- La vérification d'absence de régressions techniques et fonctionnelles
- La mise en œuvre des adaptations nécessaires pour un fonctionnement à iso-périmètre.

Lorsque les montées de version apportent des nouvelles fonctionnalités/modules, le paramétrage de ces nouvelles fonctionnalités/modules n'est pas inclus dans ce volet : si le CEA choisit de mettre en œuvre ces nouvelles fonctionnalités, cela se fera à travers le volet accompagnement ou sur devis.

Maintenance du système

Une maintenance du système est également demandée une fois par an. Cette maintenance comprendra notamment la purge des logs des serveurs PLUTO et la ré indexation des 2 bases de données SQL Serveur.

6.2.3.2 Livrables

Pour chaque mise à jour livrée au CEA, les livrables finaux attendus sont les suivants :

- Nouvelle Version packagée
- Document décrivant les nouvelles fonctionnalités / modules susceptibles d'être mises en œuvre via des évolutions



- Fichier de suivi des versions mis à jour,
- Documentations mises à jour,
- Bon de livraison détaillant le contenu de cette dernière.

6.2.3.3 Engagement de niveaux de service

Le Titulaire prévient le CEA de toutes les nouvelles versions mises à disposition par l'éditeur, dans un délai de **15 jours** suite à la publication de la nouvelle version par l'éditeur.

6.2.4 Maintenance évolutive

6.2.4.1 Prestations attendues

Le volet de maintenance évolutive prend en charge et traite les évolutions souhaitées par le CEA Grenoble et transmises à la TMA.

Sont considérés comme évolutions les développements/paramétrages comportant des évolutions fonctionnelles remettant en cause l'intégralité d'une fonctionnalité, ou ajoutant/supprimant des fonctionnalités à une application.

Les évolutions seront réalisées sur devis

Elles sont conduites et suivies en mode projet, avec :

- un chef de projet et une équipe projet définie par le Titulaire
- une expression de besoin établie par le CEA,
- une proposition technique et forfaitaire pour la réalisation de l'évolution, basée sur les taux journaliers définis au marché,
- une réalisation et livraison

Recette et réception des prestations

Le CEA Grenoble recette les livrables fournis par le Titulaire (VABF). La durée de cette période de VABF sera définie au cas par cas ainsi que la période de VSR. La réception définitive des évolutions est prononcée au terme de la VSR

6.2.4.2 Prise en compte des évolutions réalisées

Les produits de cette activité sont les logiciels sources, la documentation et les éléments associés (tels que jeux de tests) mis à jour. Une fois finalisés, ces produits sont intégrés à l'existant et pris en charge, dans le cadre de la maintenance corrective et adaptative.

6.2.4.3 Engagements de niveaux de service attendus

Les délais attendus par le CEA Grenoble sont les suivants :

Le délai de fourniture au CEA Grenoble d'une proposition forfaitaire pour la réalisation de l'évolution est de **1 mois** à compter de l'envoi du cahier des charges.



DG/CEAGRE/DPEI

CDC TMA PLUTO	
Diffusion Publique	Référence : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-SDIS-25-10-002263 Page 16 / 21

Les délais de réalisation des évolutions correspondent à ceux proposés par le Titulaire dans le planning de l'offre, en cas de validation du CEA.

6.3 Accompagnement

Le CEA souhaite bénéficier d'un accompagnement métier pour le travail sur PLUTO. Cet accompagnement pourra être utilisé par exemple pour :

- La création/modification de rapports/vues de supervision
- Le paramétrage d'alertes
- La mise à jour des modèles
- La mise en place de nouvelles connexions
- Etc.

L'offre devra donc inclure au forfait 15 jours pour cet accompagnement. Le décompte de ces jours sera réalisé conformément à l'annexe tableau de prix en cohérence avec les charges estimées au BPU dans le cadre des unités d'œuvres. Les jours non utilisés feront l'objet d'un report l'année suivante. Dans l'hypothèse où l'accompagnement ne serait pas défini au tableau de prix, les Parties se mettent d'accord avant tout commencement d'exécution des Prestations, sur le nombre de jours prévus pour réaliser l'accompagnement demandé par le CEA.

Au-delà de ces 15 jours le CEA pourra solliciter le titulaire pour un accompagnement au tarif défini dans le BPU dans le cadre des prestations complémentaires. Le CEA définit pour chaque projet les unités d'œuvre nécessaires à la réalisation du projet qu'il décide d'imputer sur le forfait contractuel. Le nombre d'heures associées à ces unités d'œuvre correspondantes sert de base à ce décompte (étant donné qu'1 jour = 8 heures).

6.4 Prestations complémentaires

Le CEA souhaite pouvoir solliciter le prestataire sur des missions :

- Journée d'assistance métier supplémentaire (1j ou package de 5 jours)
- Installation d'une mise à jour majeure supplémentaire

Outre les prestations prévues ci-avant, les prestations complémentaires suivantes sont réalisées dans le cadre du catalogue d'unités d'œuvres :

- **Formations sur l'application PLUTO client (2 jours)**

Ces formations se déroulent sur le site du CEA avec un nbr de participants limité à 7 personnes maximum

L'unité d'œuvre inclut :

- La préparation de la formation et le support associé,
- Le déplacement et frais de déplacements associés sur le site du CEA Grenoble, (pour les cas de formation sur site)
- La réalisation de la session de formation,
- La fourniture du support de formation.

- **Formations Data management sur PLUTO client (1 jour)**

Ces formations se déroulent sur le site CEA, avec un nbr de participants limité à 7 personnes maximum



CDC TMA PLUTO	
Diffusion Publique	Référence : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-SDIS-25-10-002263 Page 17 / 21

L'unité d'œuvre inclut :

- La préparation de la formation et le support associé,
- Le déplacement et frais de déplacements associés sur le site du CEA Grenoble, (pour les cas de formation sur site)
- La réalisation de la session de formation,
- La fourniture du support de formation.

- **Session de sensibilisation PLUTO web :**

Ces sessions d'1/2 journée se déroulent sur le site du CEA, avec un nbr de participants limité à 10 personnes maximum

Pour les prestations ne correspondant pas aux unités d'œuvres définies, elles sont conduites et suivies en mode projet, avec :

- Emission d'un cahier des charges par le CEA Grenoble,
- Rédaction d'un devis forfaitaire et ferme par le Titulaire,
- Validation du devis par le CEA Grenoble,
- Réalisation de la prestation par le Titulaire,
- Validation des livrables par le CEA Grenoble.

Le prestataire fera apparaître dans la grille de prix les Taux Journaliers correspondants aux différents profils d'intervenants pour la réalisation de ces missions. Ces prestations correspondent aux prestations sur devis.

7 CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

7.1 Moyens nécessaires à la réalisation des prestations

7.1.1 Moyens à la charge du Titulaire

Le Titulaire utilise ses propres matériels, logiciels et équipements pour la réalisation des prestations au sein de ses locaux.

Le Titulaire en assure l'entretien et la conformité à la réglementation en vigueur associée.

7.1.2 Autres moyens mis à disposition du Titulaire par le CEA

7.1.2.1 Moyens informatiques

Les moyens de communication, de bureautique et informatique sont à la charge du Titulaire.

7.2 Organisation du Titulaire

Le soumissionnaire décrira, dans sa réponse, l'organisation qu'il souhaite mettre en place pour répondre aux prestations demandées.



CDC TMA PLUTO	
Diffusion Publique	Référence : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-SDIS-25-10-002263 Page 18 / 21

8 **OBLIGATIONS LIEES A LA PRESTATION**

8.1 **Sécurité**

Le Titulaire se référera aux Règles Applicables aux Entreprises Extérieures, en cas d'intervention sur le site du CEA.

Les règles rappellent les grandes dispositions à respecter sur le site en termes de sécurité :

- Organisation générale du CEA :
 - Circulation et Stationnement,
 - Organisation sécurité du CEA-Grenoble,
 - Conditions d'hygiène,
 - Accident et appels des secours,
 - Évacuation en cas d'urgence,
 - Surveillance médicale,
- Mesures de prévention préalables à l'exécution du marché :
 - Communication d'informations et de documents,
 - Inspections communes préalables,
 - Plan de prévention,
 - Sécurité des travailleurs affectés à la réalisation du marché,
- Mesures de prévention pendant l'exécution du marché :
 - Applications des consignes du PP,
- Dispositions particulières :
 - Accès aux terrasses,
 - Risques incendie et explosion,
 - Risque électrique,
 - Traitements des déchets,
 - etc.,
- Moyens fournis par le Titulaire (humains et matériels),
- Moyens mis à disposition par le Demandeur,
- Interruption du marché en cas de non respects des règles de sécurité.

Des contrôles pourront être réalisés par les services compétents du Demandeur à tout moment du déroulement du marché. Le Titulaire ne pourra en aucun cas s'y soustraire.

8.2 **Confidentialité**

Les obligations en matière de confidentialité sont régies par l'article 11 des Conditions Générales d'Achat du CEA qui prévoient notamment :

- Le Titulaire s'engage à conserver confidentielles et s'interdit de communiquer à un tiers, sans l'accord préalable et écrit du CEA, tout ou partie des informations et/ou connaissances du CEA ou de toute tierce partie, auxquelles il pourrait avoir ou avoir eu accès à l'occasion de la prestation réalisée pour le compte du CEA.
- Le Titulaire se référera aux règles applicables définies dans le chapitre 4 des CGA (conditions générales d'achat) du CEA.

8.3 **Développement Durable**

Dans le cadre de sa démarche développement durable entamée il y a déjà plusieurs années, et plus particulièrement dans le cadre de sa politique RSE mise en place au CEA Grenoble, le CEA poursuit ses actions dans les trois domaines fondamentaux : environnement, social et économique.

Le CEA souhaite impliquer ses fournisseurs dans cette démarche pour :



DG/CEAGRE/DPEI

CDC TMA PLUTO	
Diffusion Publique	Référence : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-SDIS-25-10-002263 Page 19 / 21

- Le volet environnement, y compris pour les économies d'énergie
- Le volet social (bien-être au travail, insertion, politique emploi, handicap, etc.).



9 PILOTAGE DE LA PRESTATION

9.1 Comité de revue de maintenance

Un suivi de la prestation de support et maintenance doit être prévu dans la prestation. Elle devra permettre de suivre les sujets de support, de mise à jour ainsi que le suivi des heures d'accompagnement.

La fréquence du suivi est à détailler dans l'offre. Cela peut être toutes les 2 semaines ou 1 fois par mois en fonction du nombre de sujets en cours ou de leur urgence.

Ces réunions seront préparées par le Titulaire. De même, le CR de ces réunions de suivi sera rédigé par le Titulaire et envoyé au CEA pour validation.

9.2 Suivi et contrôle de la prestation.

Le CEA pourra vérifier à tout moment la bonne exécution de la prestation, soit directement sur place, soit au moyen des documents produits régulièrement par le titulaire, soit par l'intermédiaire d'audits.

Le Titulaire devra faciliter les contrôles sur place en donnant tous les renseignements, en facilitant les accès aux documents détenus par lui et en accompagnant sur place le cas échéant.

Les écarts constatés seront notifiés au Titulaire pour action corrective dans un délai imparti.

9.3 Durée et déroulement du marché

Cette prestation est réalisée dans le cadre d'un contrat de résultat pour le compte du CEA Grenoble pour une durée de 2 ans fermes et une année optionnelle.

Le CEA se réserve le droit de déclencher la prestation de réversibilité en fin de marché.

Les prestations objets du présent cahier des charges se décomposent en trois phases successives permettant d'appréhender l'ensemble des contraintes et également la continuité de service :

- La phase de prise en charge,
- La phase opérationnelle,
- La phase de réversibilité (optionnelle)

9.4 Gestion de fin de contrat- Réversibilité

Le CEA Grenoble ou tout tiers de son choix à l'échéance du marché ou en cas de résiliation anticipée, doit pouvoir reprendre sans difficulté prestations objet du présent cahier des charges. A ce titre, le Titulaire garantit au CEA que tous les moyens seront mis en œuvre pour assurer la réversibilité de la prestation à cette échéance.

La préparation de la phase de réversibilité est obligatoire et se déroule tout au long du marché (notamment maintien à jour des documentations).

La phase de réversibilité est optionnelle : le Titulaire sera notifié de la levée d'option de cette phase de réversibilité au plus tard 3 mois avant le démarrage de celle-ci.

Cette levée d'option ne serait pas réalisée dans le cas où le futur Titulaire entrant serait lui-même.

Le transfert de connaissances, indissociable de la réversibilité, sera à la charge du Titulaire.

Le transfert de connaissances, implique l'assistance du CEA ou du tiers mandaté par lui, et notamment la participation aux réunions spécifiques organisées à cet effet.



DG/CEAGRE/DPEI

CDC TMA PLUTO	
Diffusion Publique	Référence : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-SDIS-25-10-002263 Page 21 / 21

La période de réversibilité est fixée à 2 semaines. Elle démarre une semaine avant la date de fin du marché prévu au marché. Cette phase comprend l'ensemble des prestations nécessaire au transfert de connaissance. Il convient de préciser que le transfert de responsabilité des prestations au nouvel entrant est réalisé à la date de fin prévu au marché. Le Titulaire sortant assure à la suite de ce transfert un support durant une semaine.

Le Titulaire s'engage à :

- mettre à disposition et présenter l'ensemble des livrables (documentation, sources, outils... et tout autre livrable) utilisés dans le cadre de cette prestation,
- assurer le transfert de connaissance et à répondre à toutes les questions.