




<p>CEA/DAM/DSID/SEAS DO 2 29/01/26</p> <p> 26SSBD000002 diffusé le : 29/01/26</p>	<p>Page : 1 / 10</p>
<p>CAHIER DES CHARGES</p>	

SYM R01XX SBD CDC 26000002 A

<p>EMETTEUR</p>	
<p>NOM UNITÉ FONCTION</p>	<p>Franck SIGNOL DAM/DSID/SEAS Chef de Service</p>
<p>DATE SIGNATURE</p>	
<p>Affaire suivie par : Bruno GARDE</p>	
<p><small>Ce document propriété du CEA, ne peut être utilisé, reproduit ou communiqué sans son autorisation</small></p>	

Origine : CEA/DAM/DSIS/SEAS		Référence à :	
Classification : DO	E.P :	Affaire :	Contrat :
Identification du document			
Nature : Cahier des Charges	Référence : SYM R01XX SBD CDC 26000002	Date : 29/01/2026	Nombre de pages :10
Rédacteur : Bruno GARDE			
Titre : Cahier Des Charges – Support Informatique systèmes pour les centres CEA/DAM			
Résumé : Le présent cahier des charges décline le besoin du CEA / DAM pour bénéficier d'un support externe pour les infrastructures et les systèmes informatiques.			
Mots clés : Cahier des Charges – Support Technique – Système d'Information			

RÉPERTOIRE DES ÉVOLUTIONS			
INDICE	DATE	NATURE DES EVOLUTIONS	PAGES MODIFIEES
A	23/12/2025	EDITION INITIALE	-
B			
C			
La version applicable est le document au dernier indice			
ARCHIVAGE DE LA VERSION PERIMEE			TRANSFERT BCA <input type="checkbox"/>
			ÉLIMINATION <input type="checkbox"/>

VÉRIFICATION ET APPROBATION DE DOCUMENT			
INDICE	FONCTION	NOM DE L'APPROBATEUR	UNITÉ
A	Chef de service	Franck SIGNOL	CEA/DAM/DSID/SEAS
Chaque approbateur reçoit une copie du document			

SOMMAIRE

1. Généralités	4
1.1. Objet	4
1.2. Glossaire	4
1.3. Documents applicables	4
2. Description détaillée du contenu des prestations	5
2.1. Prestation de support au forfait (Poste 10)	5
2.2. Prestation de support sur bordereaux de prix unitaire (Poste 20)	5
2.3. Prestation d'expertise senior sur devis préalable forfaitaire (Poste 30)	5
3. CLASSIFICATION du marché	5
4. CHAMP D'APPLICATION DE LA prestation	6
4.1. Description du contexte	6
4.2. Poste 10 : Prestation de support au forfait	6
4.3. Poste 20 : Prestation de support sur bordereau de prix unitaire (BPU)	7
4.4. Poste 30 : Prestation d'expertise sénior sur devis préalable forfaitaire	7
5. PROCESSUS DE MISE EN œuvre POUR LES DEUX PARTIES	8
5.1. Plan d'Assurance Qualité	8
5.2. Exigences environnementales	8
5.3. Audits réalisés ou mandatés par le CEA/DAM	8
5.4. Suivi du marché et attendus par le CEA/DAM	9
6. Modalités d'exécution de la prestation	9
6.1. Modalités de gestion des livrables	9
6.1.1. Formalisme des documents établis par le Titulaire	9
6.1.2. Diffusion des livrables documentaires vers le CEA	10
6.2. Modalités de réception des prestations	10

1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Objet

Le présent Cahier des Charges a pour but de mettre en place un support d'expertise externe pour une assistance aux équipes d'administrateurs systèmes du CEA/DAM.

Il a pour objet de définir les exigences que le Titulaire doit respecter pour livrer le résultat final attendu conformément aux dispositions du Marché.

Il décrit :

- Le contexte du Marché ;
- Les prestations du Marché ;
- Les conditions et modalités d'exécution des prestations.

1.2. Glossaire

BPU	Bordereaux de Prix Unitaires
CEA	Commissariat à l'Energie Atomique et aux énergies alternatives
DAM	Direction des Applications Militaires
MOA	Maîtrise d'Ouvrage
Partie	Partie d'une prestation, associée à une fourniture qui fait l'objet d'une recette par le CEA
Prestation	Ensemble de tâches, exécutées par le Titulaire, qui débouchent sur la fourniture d'un service
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
POC	Proof of Concept : étude et maquettage
Recette	La réception est la décision prise par le CEA, une fois terminé les essais contradictoires de réception et constatant que les obligations contractuelles du Titulaire ont été remplies
Titulaire	Société titulaire du marché, exécutant la prestation demandée
SI	Système d'Information
UO	Unité d'Œuvre

1.3. Documents applicables

Les prestations doivent être réalisées en conformité avec la réglementation en vigueur à la notification du Marché. Il est de la responsabilité du Titulaire de s'assurer de la complétude des normes et textes réglementaires applicables à ses prestations, d'en constituer une liste à fournir au démarrage du Marché et d'assurer une veille réglementaire afin de permettre sa mise à jour le cas échéant.

Dans la mesure où leurs dispositions ne sont pas contraires à celles du présent CCTSpé et de ses annexes, lesquelles prévalent, les documents ci-après sont applicables :

[DA 1] Le Marché

[DA 2] Exigences de sécurité des informations :

- Instruction Générale Interministérielle IGI 1300
- Instruction Interministérielle relative à la protection des systèmes d'information sensibles (II n°901/SGDSN/ANSSI)

[DA 3] Plan Contractuel de Sécurité dans sa version applicable

2. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU CONTENU DES PRESTATIONS

Les équipes informatiques du CEA/DAM gèrent différents réseaux informatiques dont certains ne sont pas connectés à Internet.

Afin d'assister les équipes d'administrateurs systèmes responsables de ces réseaux, le CEA/DAM souhaite pouvoir disposer d'un support d'expertise externe pour une assistance à la résolution d'incidents et de problèmes. Il sera aussi nécessaire de réaliser des études sur site pour les évolutions des infrastructures et la mise en service de nouveaux outils ou services : POC (Proof of Concept).

2.1. Prestation de support au forfait (Poste 10)

Le poste 10 consiste, pour le Titulaire, à fournir un support d'expertise informatique (hors site CEA/DAM) pour la résolution d'incidents ou de mise à disposition de correctifs. Le CEA/DAM peut solliciter le Titulaire via différents moyens de communication comme le téléphone, la messagerie ou un outil de gestion de tickets.

2.2. Prestation de support sur bordereaux de prix unitaire (Poste 20)

Le poste 20 consiste, pour le Titulaire, à fournir un support d'expertise informatique externe pour la résolution d'incidents ou de mise à disposition de correctifs pour une durée de 3 mois sur un certain nombre de technologies sous la forme d'UO décrites dans des Bordereaux de Prix Unitaires (cf. tableau du chapitre 4.3).

Les conditions de sollicitation de poste 10 sont applicables sur cette activité.

2.3. Prestation d'expertise senior sur devis préalable forfaitaire (Poste 30)

Le poste 30 consiste, pour le Titulaire, à fournir une expertise senior, dans le périmètre couvert par les postes 10 et 20, au sein des différents sites du CEA/DAM ou dans les locaux du Titulaire dans le cadre d'un projet ou d'un audit technique.

3. CLASSIFICATION DU MARCHÉ

Cette prestation est en diffusion restreinte (DR) sans détention d'informations, spécifiquement la prestation d'expertise senior.

Concernant la prestation sur site, les intervenants devront remplir un avis d'entrée au minimum une semaine avant la date prévue. L'intervenant sera accompagné par une personne habilitée, désignée par le CEA/DAM, responsable durant toute la prestation.

Les téléphones portables sont interdits d'utilisation au CEA/DAM. Et il est interdit de connecter aux réseaux CEA/DAM tout équipement non CEA.

4. CHAMP D'APPLICATION DE LA PRESTATION

4.1. Description du contexte

Le CEA/DAM est composé de cinq sites géographiques :

- Le Ripault (37),
- DAM Ile de France à Bruyères le Châtel (91),
- Valduc (21),
- Cesta (33),
- Gramat (46).

Le Titulaire pourra recevoir des sollicitations en provenance de ces 5 sites ou intervenir sur ces 5 sites en fonction du poste concerné.

Ces cinq centres travaillent sur des réseaux communs et utilisent des méthodes et outils informatiques similaires. La MOA CEA/DAM du Marché sera constituée d'un gestionnaire du Marché qui sera l'interface contractuelle unique du Titulaire et d'un correspondant pour chaque site CEA/DAM.

4.2. Poste 10 : Prestation de support au forfait

Comme certains réseaux de travail du CEA/DAM sont déconnectés d'Internet, les administrateurs ne pourront disposer d'outils de support et de résolution en ligne. Un support téléphonique en français est demandé par le CEA/DAM.

Pour rendre plus rapide la résolution d'incidents ou de problèmes, le CEA/DAM a besoin d'une expertise sur les outils utilisés, il demande le support d'experts qui, par téléphone, par messagerie ou via un portail applicatif accessible par Internet :

- Enregistreront les demandes de support,
- Aideront à diagnostiquer les incidents et problèmes,
- Fourniront une réponse dans un délai imparti,
- Escaladeront si nécessaire les incidents ou problèmes auprès de l'éditeur et en assureront le suivi,
- Fourniront les correctifs de l'éditeur ou les moyens d'y accéder, ainsi que les procédures de déploiement (ou les liens vers celles-ci),
- Fourniront sur demande, la documentation éditeur ou les états de l'art existants sur les outils ou les technologies associées ou les périphériques.

Les outils (socle de base) pour lesquels le CEA/DAM souhaite un support sont les suivants :

Gamme Microsoft : (support certifié Microsoft)

- OS Windows Poste de travail : toutes versions en cours et à venir
- OS Windows Serveur : versions en cours et ultérieures
- Active Directory
- SCCM 2019 et MS Endpoint Configuration Manager : version en cours, dont packaging d'applications et d'OS
- Exchange Server, WSUS, SKYPE
- Defender, Bases de données SQL Server,
- Tous produits inclus type Edge.... Y compris en environnements virtuels (VM) Hyper-V ou VMWare
- PowerShell toutes versions

- Hyper-V : version en cours et ultérieures.

Gamme Linux : RedHat Server : versions en cours.

Pour ce support téléphonique, le principe demandé est d'avoir un nombre de personnes CEA/DAM limité pouvant faire appel au support, mais un nombre d'incidents illimités pouvant être ouverts par année.

Le nombre de contacts autorisés à solliciter le Titulaire est de 50.

Le CEA/DAM estime son besoin en sollicitation par an à moins de 50.

4.3. Poste 20 : Prestation de support sur bordereau de prix unitaire (BPU)

En plus des outils prévus dans le support au forfait, les administrateurs CEA/DAM peuvent avoir besoin d'un support ponctuel sur d'autres outils ou technologies. Ces prestations sont rémunérées sur la base des bordereaux de prix unitaire (unités d'œuvres à chiffrer par le soumissionnaire). La liste de ces unités d'œuvre (UO) est la suivante :

N° UO	Technologie / Outil	Description de la prestation
T1	CITRIX	Support d'expertise pour nos solutions XenApp et XenDesktop
T2	VMWARE	Support d'expertise pour nos solutions ESX, VCenter, Vsphere (versions en cours) et VSAN
T3	NUTANIX	Support d'expertise pour nos Appliance hyperconvergées NUTANIX
T4	NETAPP	Support d'expertise pour nos systèmes de stockage NetApp
T5	ORACLE	Support d'expertise sur nos Bases de Données Oracle (toutes versions)
T6	NETBACKUP	Support d'expertise pour nos systèmes de sauvegarde VERITAS NetBackup (versions en cours)
T7	VEAM	Support d'expertise pour nos systèmes de sauvegarde VEAM (versions en cours)
T8	SPLUNK	Support d'expertise sur l'outil de gestion de données Splunk
T9	IGC	Support d'expertise sur notre infrastructure IGC (PKI-HSM)
T10	ZONE-CENTRAL	Support d'expertise sur l'outil Zone Central de l'éditeur PRIM'X
T11	STORMSHIELD	Support d'expertise sur l'outil Stormshield
T12	SUPERVISEURS	Support IMC, SHINKEN, ZABBIX, CENTREON

A la commande d'une ou de plusieurs UO du tableau ci-dessus, le Titulaire s'engage à fournir un support d'expertise informatique externe tel que décrit dans le §4.2, pour une durée de 3 mois (renouvelable sur demande du CEA/DAM) sur les outils ou technologies correspondant aux UO de 1 à 12.

4.4. Poste 30 : Prestation d'expertise sénior sur devis préalable forfaitaire

Afin d'assister ses équipes d'administrateurs dans l'évolution de son système d'information (SI), le CEA/DAM souhaite pouvoir disposer si besoin d'assistance sur site ou hors site pour des prestations d'expertise sénior. Ces journées d'assistance peuvent être commandées de manière unitaire ou multiples par le CEA/DAM.

Les expressions de besoin seront rédigées par le CEA/DAM et le Titulaire devra intervenir sur l'un des cinq sites géographiques. Le Titulaire pourra intervenir sur les outils ou les technologies citées aux paragraphes 4.2 et 4.3.

Ces journées pourront également être cumulées pour la réalisation d'une prestation plus approfondie. Le contenu et le planning de ces journées sera discuté entre le responsable de site (CEA/DAM) et le Titulaire.

A l'issue d'une intervention pour l'un des sites CEA/DAM, le Titulaire devra rédiger un compte rendu d'intervention décrivant les échanges et actions réalisées au cours de l'intervention. Ce compte rendu devra être envoyé au responsable de site (CEA/DAM), avec copie au gestionnaire du Marché, dans les 10 jours ouvrés suivant l'intervention.

5. PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE POUR LES DEUX PARTIES

Ce chapitre décrit l'ensemble du processus que le CEA/DAM va appliquer dans le cadre du support de ses outils.

Le CEA/DAM mettra à disposition du Titulaire tous les éléments qui lui permettront d'évaluer au mieux les actions qu'il aura à réaliser et les contraintes – en termes de délais – qui y sont rattachées.

5.1. Plan d'Assurance Qualité

Le Titulaire fournit, en même temps que son offre, son Plan d'Assurance Qualité Préliminaire (PAQP). Celui-ci est mis à jour et communiqué au CEA/DAM, au plus tard 3 mois après la réunion d'initialisation du Marché.

Le Titulaire y présente ses engagements en termes d'assurance de la qualité et décrit le système de management de la qualité et son organisation ainsi que les dispositions spécifiques mises en œuvre dans le cadre du Marché afin de respecter les spécifications et exigences du présent Cahier des Charges.

Pour chacun des processus décrits dans son PAQP, le Titulaire désigne un représentant unique qu'il indique dans la liste des responsables du Marché.

Le PAQP constitue un engagement du Titulaire, soumis au CEA/DAM pour acceptation. Il devient applicable au Marché dès lors qu'il est accepté par le CEA/DAM et rentre dans le référentiel auditable.

5.2. Exigences environnementales

Le Titulaire s'engage à assurer les prestations de support exclusivement à distance (téléphone, messagerie, portail dédié), sauf impossibilité technique dûment justifiée ou pour le poste 30.

Les déplacements sur site sont limités à un seul poste identifié et uniquement lorsque le traitement à distance est impossible ou très compliqué. Le Titulaire privilégiera, pour ces déplacements, les modes de transport à faible impact carbone.

Le Titulaire met en œuvre des pratiques de sobriété numérique dans la gestion du support, notamment :

- limitation des pièces jointes volumineuses,
- recours privilégié aux outils de ticket,
- archivage et suppression régulière des données devenues inutiles.

5.3. Audits réalisés ou mandatés par le CEA/DAM

Le CEA/DAM se réserve la possibilité d'auditer autant que de besoin les processus de management et de pilotage définis par le Titulaire dans son offre.

A réception des rapports d'audits, le Titulaire doit, sous 1 mois maximum, proposer un plan d'action pour chaque constat précisé.

5.4. Suivi du marché et attendus par le CEA/DAM

Le Titulaire fournira sous forme de fichiers PDF ou MS-OFFICE (Word, Excel,...)

- Trimestriellement à tous les responsables de site : la liste des appels effectués au support sur son site avec pour chacun retranscription de la demande et de la solution fournie, en mettant en évidence les appels non encore résolus.
- Trimestriellement au gestionnaire du Marché : la liste des appels effectués au support sur tous les sites avec pour chacun retranscription de la demande et de la solution fournie, en mettant en évidence les appels non encore résolus.

Le Titulaire mettra à disposition un outil web de suivi de demande permettant :

- À tous les contacts de déclarer et suivre leurs appels ;
- À tous les contacts d'un site de suivre les appels de leur site pour reprendre un dossier en cas d'indisponibilité d'un collègue ;
- A tous les contacts, responsables de site et gestionnaire de Marché de suivre tous les dossiers liés au Marché.

Une réunion d'initialisation aura lieu pour présenter le contexte CEA/DAM, les attendus du Marché et un avis sur le PAQP de la prestation.

Une réunion téléphonique (ou en visioconférence) biannuelle sera organisée par le Titulaire (après fourniture des rapports) avec le gestionnaire de Marché et les responsables de site qui le souhaiteront, afin de statuer sur le déroulement de la prestation globale, d'évaluer la qualité de la prestation et de discuter des éventuelles difficultés rencontrées.

6. MODALITES D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

6.1. Modalités de gestion des livrables

6.1.1. Formalisme des documents établis par le Titulaire

Les documents émis par le Titulaire seront conformes à son PAQP, qui, une fois accepté par le CEA/DAM, devient un référentiel applicable et auditable du Marché.

Pour l'ensemble des livrables documentaires, le Titulaire :

- Établit les documents en respect de la trame proposée à la réunion d'initialisation du Marché,
- S'assure de l'absence d'incohérence,
- Produit des documents sans faute d'orthographe, de grammaire, de syntaxe ou de conjugaison en regard des règles de la langue française,
- Explicite la terminologie et la signification des sigles et schémas nécessaires à la bonne compréhension du document.

Toute page de garde doit contenir à minima les informations suivantes :

- Le numéro et l'intitulé du Livable,
- Le niveau de protection du secret du Livable,

- Les visas des rédacteurs, vérificateurs et approbateurs (manuel ou électronique) sur la page de garde ou dans le document en cas de visas multiples.

En application des dispositions du Marché, tout document réalisé devient propriété du CEA/DAM à son acceptation comme l'ensemble des documents nécessaires à son exploitation, sauf si tout ou partie desdits documents font explicitement partie des connaissances propres du Titulaire, lesquelles doivent avoir été clairement définies dans son offre et doivent apparaître explicitement dans le document. Les trames, qu'elles soient imposées par le CEA/DAM ou proposées par le Titulaire, doivent impérativement mentionner cette propriété.

6.1.2. Diffusion des livrables documentaires vers le CEA

La diffusion des livrables documentaires au CEA/DAM s'effectue après une vérification en interne. La liste de diffusion des documents projet vers les destinataires CEA/DAM est définie lors de la réunion d'initialisation.

Ce document est la propriété du CEA/DAM et ne peut être utilisé, reproduit ou communiqué sans son autorisation.

Les livrables sont remis en un fichier au format .pdf faisant foi et en un fichier au format natif aux destinataires définis. A défaut en un fichier au format .pdf faisant foi et en un fichier au format natif au prescripteur CEA/DAM du Marché.

6.2. Modalités de réception des prestations

Le Titulaire du Marché doit une exécution complète et parfaite des prestations et la conformité des résultats fournis aux exigences du Marché.

En application des dispositions du Marché, la réception est l'acte par lequel le CEA/DAM déclare accepter, avec ou sans réserve, les prestations du Marché complètement et parfaitement exécutées en conformité avec les exigences du Marché.

Les livrables sont réputés remis lorsqu'ils sont remis dans le respect des délais du marché dans un état définitif satisfaisant complètement aux exigences du marché (pas de remise de livrable provisoire ou incomplet).

Une fois les livrables remis, le CEA/DAM, ou son représentant, prononce sa décision d'acceptation (avec ou sans réserve) ou de refus, dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de leur remise.

En cas de réserve, le Titulaire procède à la reprise des livrables en prenant en compte toutes les remarques formulées par le CEA/DAM. La version définitive de ces livrables justifiant la prise en compte des remarques du CEA/DAM est transmise au CEA/DAM pour acceptation dans un délai de 7 jours ouvrés.