

**MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION
ET DE LA COMMUNICATION**



N° de procédure P2603 AOO DSI

**PRESTATIONS DE MAINTENANCE D'UN PARC
D'EQUIPEMENT DE SAUVEGARDE ET DE
ROBOTIQUE ET PRESTATIONS DE SERVICES
ASSOCIEES**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Table des matières

1	Objet de l'accord-cadre	4
2	Présentation de l'URSSAF Caisse Nationale.....	5
2.1	Présentation du réseau des Urssaf	5
2.2	L'Urssaf caisse nationale	5
2.3	La COG 2023/2027	6
2.4	La RSO (Responsabilité Sociale des Organisations)	7
2.5	Présentation de la DSI	8
2.5.1	Missions et enjeux de la DSI	8
2.5.2	Présentation de l'organisation de la DSI	9
2.5.3	Présentation de la DAAIS.....	10
3	Description de l'existant	11
3.1	Organisation	11
3.2	Architecture technique	11
3.2.1	Infrastructure Historique	12
3.2.1	12	
3.2.2	Infrastructure NIS Network Information System Security	12
3.2.2.1	Caractéristiques Techniques.....	13
3.2.2.2	Caractéristiques Fonctionnelles : Plan de sauvegarde Historique	14
3.2.2.3	Caractéristiques Fonctionnelles : Plan de sauvegarde NIS.....	15
3.3	Supervision et monitoring et Outillage	16
3.3.1	Reporting	16
3.3.2	Administration et exploitation.....	16
4	Services demandés	17
4.1	Maintenance corrective et préventive.....	18
4.2	Maintenance corrective	19
4.2.1	Opérations de maintenance corrective.....	19
4.2.2	Engagements liés au contrat de maintenances correctives.....	21
4.2.2.1	Garantie de temps de prise en charge	21
4.2.2.2	Garantie de temps d'intervention	22
4.2.2.3	Garantie de temps de rétablissement.....	22
4.2.3	Dispositif de surveillance et d'intervention distante.....	24
4.2.4	Données pour les indicateurs calculés.....	24
4.2.5	Indicateur de suivi.....	25
4.3	Maintenances préventives	26
4.3.1.1	Opérations de maintenance préventive.....	26
4.4	Technical Account Manager TAM / DRS	27
4.4.1.1	Activités délivrées	28
4.5	Evolutions capacitives, matérielles et licences	29
4.5.1	Evolutions capacitives	29
4.5.2	Licence Data Protection Suite	29
4.5.3	Librairie ML3 / ML3E et lecteurs LTO.....	30
4.5.4	Livraison des évolutions capacitives et logicielles	30
4.5.5	Délais de livraison des évolutions capacitives et logicielles.....	30
4.5.5.1	IQS - Délais de livraison des évolutions capacitives et logicielles.....	30
4.6	Prestations d'assistance technique	31
4.6.1	Prestations attendues.....	31
4.6.2	UO1 Intégration de matériel associé ou non associé à une commande de matériel.....	32
4.6.3	UO2 : Intégration d'une évolution logicielle de la solution en place	34

4.6.4 UO3 : Transfert de connaissance sur l'exploitation et l'administration	35
4.6.5 Indicateurs de suivi.....	35
4.6.5.1 IQS - UO1 : Intégration de matériels	36
4.6.5.2 IQS – UO2 : Intégration d'une évolution logicielle.....	36
4.6.5.3 .IQS – UO3 : Transfert de connaissance sur l'administration et l'exploitation	36
4.7 Gouvernance	37
4.7.1 Comitologie.....	37
4.7.1.1 Réunion de lancement	37
4.7.1.2 Comité de pilotage et de suivi opérationnel.....	38
5 Démarche Qualité	40
6 Niveau de certification.....	41
7 Garantie éditeur	41
8 Annexes.....	42
8.1 Infrastructure de sauvegarde - Datacenter	42

1 Objet de l'accord-cadre

Le présent document constitue le « Cahier des Clauses Techniques Particulières » (CCTP), portant sur le marché « PRESTATIONS DE MAINTENANCE D'UN PARC DE D'EQUIPEMENT DE SAUVEGARDE ET DE ROBOTIQUE ET PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIEES ».

Les deux Centres Nationaux de Production (CNP) de l'UCN, qui assurent les activités de production et l'hébergement des systèmes d'information de la branche Recouvrement, ainsi que les Organismes (URSSAF) s'appuient contractuellement sur le marché « prestations de maintenance d'un parc d'équipement de sauvegarde et de robotique, Acquisition de matériel et Prestations de services associés ».

La maintenance des infrastructures de sauvegarde de type DELL Data Domain 9900 et Data Domain 9410, la maintenance des bibliothèques DELL ML3 et de leurs extensions, ainsi que le contrat de mobilisation de ressource TAM DRS (ingénieur de support dédié facilitant notamment la résolution rapide des incidents par un accès direct aux ressources techniques) arrivent à échéance le 20 Juin 2026.

L'objectif de cette consultation est donc de renouveler un cadre contractuel assurant le maintien en condition opérationnel du parc matériel existant, l'acquisition de nouveaux besoins en équipements, d'extension de capacité, ainsi que les éventuelles prestations de services complémentaires d'assistance technique.

Le contrat actuel se terminant le 20 Juin 2026, le périmètre du nouveau marché intègre les besoins suivants :

- des services de maintenance correctives et proactives pour les matériels et logiciels du constructeur DELL
- Ingénierie support dédié (TAM DRS)
- des évolutions capacitives logicielles et matérielles (avec extension de garantie)
- des prestations d'assistance techniques sous formes d'unité d'œuvre. Celles-ci, ne rentrant pas dans le champ de la maintenance. Elles permettront à l'Urssaf Caisse Nationale (UCN) de disposer de l'expertise du titulaire en cas de problématiques, pouvant survenir en cours de marché et nécessitant son intervention ou un accompagnement des équipes de l'UCN.
- une gouvernance.

Obligations :

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour l'atteinte des résultats sur lesquels il s'est engagé.

Le titulaire doit garantir un engagement sur la qualité de service rendu. Le contrôle sera réalisé par l'UCN au travers d'indicateur de suivi sur l'ensemble du périmètre. Le montant des pénalités et la durée du contrat sont précisés dans l'accord cadre.

2 Présentation de l'URSSAF Caisse Nationale

2.1 Présentation du réseau des Urssaf

Le Régime Général de la Sécurité Sociale est organisé autour de cinq branches :

- L'Assurance Maladie,
- Les Allocations Familiales,
- L'Assurance Vieillesse,
- L'Autonomie,
- Et le Recouvrement,

La Branche Recouvrement de la Sécurité Sociale a pour mission de collecter, auprès des employeurs privés et publics et auprès des cotisants à titre personnel, les ressources nécessaires au financement de la protection sociale du régime général (maladie, famille, retraite, accidents du travail). Elle procède également au recouvrement de contributions destinées au financement d'autres régimes de protection sociale (indépendants, chômage) et de tiers (Autorités Organisatrices de Transport - AOT, fonds d'action de formation, ...).

En 2024, 571 milliards d'euros ont été recouvrés auprès d'environ 12 millions de cotisants. La Branche assure la redistribution des contributions recouvrées aux Caisses Nationales de Sécurité Sociale (CNAM, CNAV, CNAF) et aux organismes pour lesquels elle exerce une fonction d'encaissement (RSI, CADES, FSV, FFAPA, FNAL, UNEDIC, FAF, ...).

Il en résulte deux fonctions fondamentales pour la Branche Recouvrement :

Recouvrer les sommes qui reviennent aux organismes de protection sociale, en assurant un prélèvement à bon droit et en garantissant l'égalité de traitement et la concurrence non faussée entre acteurs économiques, en réprimant les comportements frauduleux ;

Apporter une contribution positive aux activités économiques dans un environnement fiable et sécurisé, en offrant aux cotisants, dans leur diversité, des services leur permettant notamment de faciliter l'accomplissement de leurs obligations sociales. Le service rendu aux entreprises – incluant la facilitation des démarches (voire leur réalisation pour le compte des cotisants), l'information et le conseil, l'accompagnement des difficultés économiques - doit à la fois faciliter la création d'activités et contribuer à l'acceptation du prélèvement. Ce rôle d'interlocuteur des cotisants place la branche du Recouvrement en position privilégiée pour comprendre leurs besoins, identifier leurs difficultés et formuler des propositions d'amélioration du cadre réglementaire.

2.2 L'Urssaf caisse nationale

L'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (ACOSS) est la caisse nationale de la branche du Recouvrement. A ce titre, sa dénomination est l'Urssaf caisse nationale.

Etablissement public à caractère administratif sous tutelle de l'Etat, l'Urssaf caisse nationale, oriente et anime les politiques de recouvrement et de contrôle, gère la trésorerie du Régime Général, conçoit les services de simplification offerts aux usagers, organise et alloue les moyens des organismes du recouvrement, produit des statistiques socio-économiques à destination de ses partenaires et des pouvoirs publics.

L'Urssaf Caisse nationale (UCN), en tant qu'organisme chargé de la trésorerie du Régime Général, gère et pilote le réseau des Urssaf qui collecte les cotisations et contributions sociales.

Le réseau des Urssaf compte :

- 22 Urssaf (une par région administrative) avec pour chacune un siège et des sites départementaux ;
- 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) dans les départements d'Outre-mer ;
- Une Caisse de Sécurité Sociale à Mayotte, et une Caisse commune de Sécurité sociale en Lozère.

Il s'agit d'organismes de droit privé qui assurent le service public du réseau des Urssaf, c'est-à-dire qu'ils procèdent à la collecte des cotisations et contributions sociales auprès des employeurs et usagers de leurs circonscriptions.

Les sommes collectées permettent de financer un ensemble de services publics, au premier rang desquels la Sécurité sociale. Les bénéficiaires ultimes des missions de service public des Urssaf sont non seulement les cotisants – qui sont des entreprises, des travailleurs indépendants, des particuliers - mais aussi les assurés, allocataires et pensionnés, dont elles assurent le financement des prestations tout au long de l'année. Les Urssaf sont d'ailleurs amenées à agir directement auprès des particuliers, en leur proposant des offres de service simplifiées qui facilitent le quotidien de millions de foyers (chèque emploi service universel - CESU ; prestation d'accueil du jeune enfant - PAJE).

Enfin, l'Urssaf caisse nationale est également appelée « Banque de la Sécurité Sociale », par ses activités bancaires, qu'elle mène en parallèle à ses activités de recouvrement, dans le cadre du financement du régime général, de la Sécurité sociale.

2.3 La COG 2023/2027

Le conseil d'administration de l'Urssaf Caisse nationale a approuvé la signature de la convention d'objectifs et de gestion (COG) avec l'Etat, pour 5 ans, qui fixe les objectifs et moyens de l'Urssaf sur la période 2023/2027. Au cœur de cette feuille de route : placer l'utilisateur au centre de son action, dans une logique d'ouverture et d'écoute.

Cette convention d'objectifs et de gestion confirme la posture d'écoute de l'Urssaf. Elle a d'ailleurs été bâtie en lien avec les besoins de ses usagers, collaborateurs et administrateurs. En effet, plusieurs propositions issues d'une consultation participative nationale ont été retenues pour intégrer ce plan d'actions.

Pour la période 2023-2027, la feuille de route de l'Urssaf est construite sur des engagements forts :

- Offrir aux entreprises un service performant et adapté à leur situation,
- Garantir le financement performant, efficace et équitable de la protection sociale,
- Adapter le fonctionnement du réseau pour mener à bien les ambitions du réseau des Urssaf.

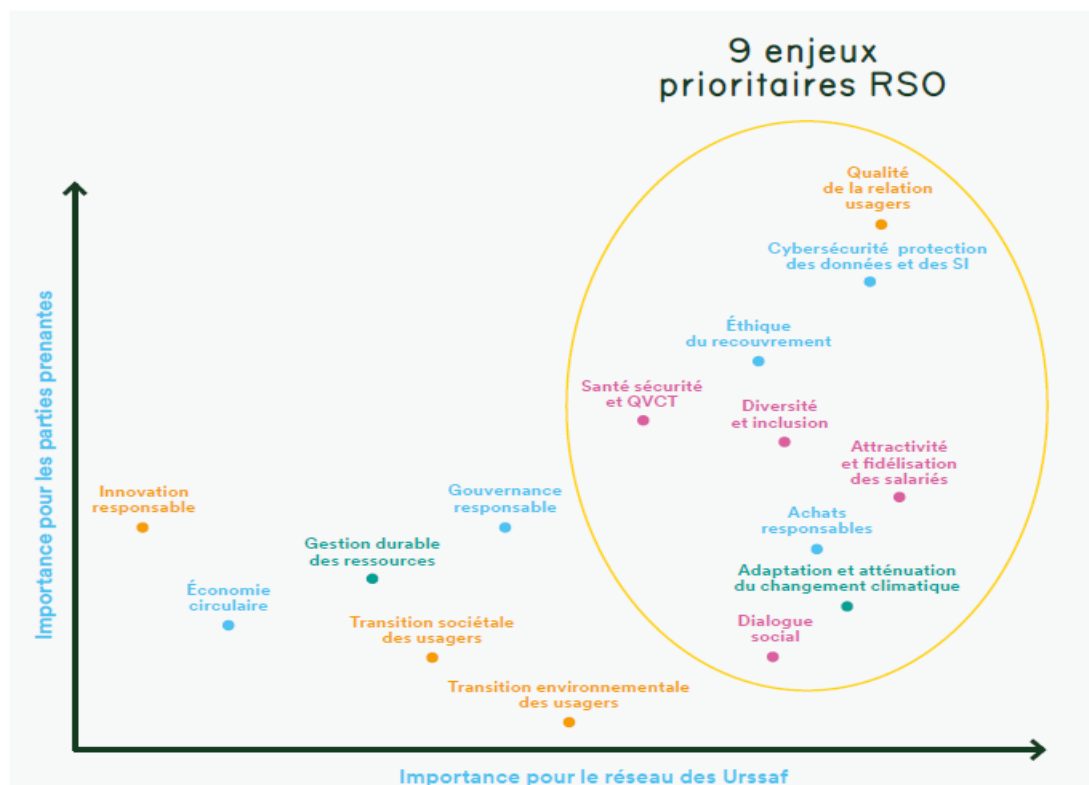
2.4 La RSO (Responsabilité Sociale des Organisations)

Les Urssaf sont au service d'une protection sociale durable et solidaire en assurant son financement par la collecte et la redistribution des cotisations et contributions sociales. Par ses valeurs de responsabilité, de proactivité, de proximité et de solidarité envers ses usagers, le réseau des Urssaf est ainsi le garant du modèle de la protection sociale française.

Au-delà, les Urssaf accompagnent tous les publics pour faciliter leurs démarches et répondre à leurs éventuelles difficultés et contribuent directement à garantir les droits sociaux individuels et l'équité entre tous les acteurs économiques (lutte contre les fraudes).

Par la nature de ses missions, le réseau des Urssaf était déjà largement investi dans le champ sociétal de la démarche RSO (Responsabilité sociétale des organisations).

La COG 2023/2027, a pour objectif, d'aller plus loin sur le champ de la RSO, afin d'en faire un levier majeur de performance pour son activité. Neuf enjeux prioritaires ont ainsi été identifiés et traduisent les ambitions que le réseau des Urssaf souhaite porter de façon durable dans ses activités et ses décisions :



Matrice de matérialité RSO

- | | |
|---|---|
| ■ Axe 1 : S'appuyer sur un modèle éthique, sécurisé et responsable pour accompagner notre mission de recouvrement | ■ Axe 3 : Mobiliser nos collaborateurs, ambassadeurs de notre ambition sociale |
| ■ Axe 2 : Développer une relation de qualité et durable avec les usagers | ■ Axe 4 : Réduire notre empreinte environnementale |

Au vu des éléments précités exposés, les « achats responsables », constituent une priorité du « Schéma directeur RSO », qui accompagne la COG, sur la période 2023-2027.

2.5 Présentation de la DSI

2.5.1 Missions et enjeux de la DSI

Au service des métiers de l'Urssaf, la Direction des Systèmes d'Information (DSI), assure une mission de premier plan dans l'accompagnement des politiques de recouvrement et des missions de l'Urssaf Caisse nationale.

Son rôle est également de garantir à chaque collaborateur de la Branche Recouvrement, un niveau d'équipement informatique, réseau et télécom, lui permettant d'assurer pleinement sa fonction.

Elle organise la répartition de ses activités sur neuf sites administratifs (douze sites géographiques).

La DSI est chargée de :

- Décliner la politique informatique de « l'Urssaf », via les schémas directeurs des systèmes d'information (SDSI) ;
- Concevoir, développer ou acquérir des solutions informatiques et technologiques et les maintenir en condition opérationnelle ;
- Maintenir le niveau de performance de ses Système d'Information, de ses infrastructures, et des équipements informatiques utilisateurs ;
- Garantir, superviser et faire évoluer l'architecture des SI de l'Urssaf ;
- Déployer et assurer le support des solutions développées ou acquises ;
- Garantir l'exploitation des infrastructures et de l'éditique des solutions informatiques ;
- Assurer la sécurité des systèmes d'information ;
- Assurer la veille technologique.

La responsabilité globale de l'activité de la DSI est pilotée par son directeur et son directeur adjoint, sous la délégation du directeur général de l'Urssaf Caisse nationale.

La DSI s'appuie sur :

- Cinq directions adjointes, au sein desquelles sont réparties neuf sous-directions ;
- Quatre bureaux, qui assurent le pilotage de ses différentes activités ;
- Et un secrétariat de direction et de la communication.

La description suivante en donne un aperçu rapide.

2.5.2 Présentation de l'organisation de la DSI

Pour mener à bien l'ensemble de ses missions, la DSI s'est organisée comme suit :

Les Directions Ajointes (DA) :

- La **Direction Adjointe du Pilotage SI et des Moyens (DAPM)**, est chargée du pilotage des opérations et des moyens de la feuille de route SI. Elle est responsable des achats, des marchés informatiques, du pilotage économique et budgétaire des moyens portés par le SDSI.
- La **Direction Adjointe des Filières Applicatives (DAFA)**, est en charge de l'ensemble des études et développements de la DSI. Elle réalise la fabrication, la qualification et le support niveau 3 des applications de son périmètre.
- La **Direction Adjointe des Opérations et des Services (DAOS)**, porte des services standards ou spécialisés au profit des différents acteurs de la DSI et des utilisateurs internes et externes du Système d'Information de la Branche Recouvrement. Elle est composée notamment des services de production et de support ainsi que du bureau de pilotage opérationnel.
- La **Direction Adjointe de l'Architecture, des Infrastructures et de la Sécurité (DAAIS)** regroupe les activités d'architecture d'entreprise et technique, de gestion des infrastructures et des datacenters et des activités autour de la sécurité. Elle est garante de la cohérence globale du système d'information, de son alignement sur les enjeux métier du recouvrement, de la maîtrise des architectures et des évolutions stratégiques du SI. Elle opère les couches technologiques (infrastructures, réseau, socles, composants systèmes), assure la sécurité et la résilience du SI et maintient les datacenters en condition opérationnelle. Elle est chargée de l'urbanisation du SI, du maintien d'un socle commun à toutes les applications de l'Urssaf et de l'alignement stratégique des SI.
- La **Direction Adjointe des Compétences, Capacités, Carrières (DA3C)**, est chargée de la constitution des équipes projets, de l'animation managériale des équipes et de la gestion du développement professionnel de ses collaborateurs.

2.5.3 Présentation de la DAAIS

Le présent marché est porté par l'entité « département infrastructure » rattaché à cette direction adjointe, et notamment par l'entité adressant la sauvegarde des datacenters.

La DAAIS est composée comme suit :

- Le **Bureau Pilotage Opérationnel (BPO)** qui regroupe les expertises de pilotage et les activités transverses de la DAAIS. Il consolide et structure l'information pour le DA, dans un objectif d'aide à la décision, et interface pour la DAAIS l'instance de pilotage DSI qu'est la DAPM.
- Le **département Infrastructures (INFRA)** rassemble les activités sur les domaines opérationnels que sont la téléphonie (administrative et de centre de contacts), le réseau, la sécurité des flux, les infrastructures d'hébergement on-premise et on cloud, l'automatisation des opérations techniques, et la gestion des datacenters.
- Le **département Architecture (ARCH)** a plusieurs missions organisées autour de la promotion d'une démarche d'urbanisation favorisant la maîtrise, la cohérence des évolutions du SI et contribue à la transformation de la DSI. Elle répond aux enjeux d'urbanisation du SI, d'agilité et de réactivité, de maintien d'un socle commun à toutes les applications de l'Urssaf et de l'alignement stratégique des SI.
- Le **département Sécurité du SI (SSI)**, est en charge de la mise en œuvre opérationnelle et technique de la politique nationale de sécurité du SI (PNSSI) dont la responsabilité est portée par la direction de gestion des risques (DGDR) et le directeur général de la Caisse nationale. Il rassemble l'ensemble de l'expertise sécurité de la DSI travaillant sur des aspects fonctionnels et techniques du système d'information : architecture et composants du SI, surveillance, sécurité des infrastructures, des réseaux, serveurs et postes de travail, et sécurité physique.
- Le **département Socles et Composants (SCO)** prend en charge les activités suivantes :
 - La conception, le support et la maintenance des socles applicatifs et techniques de la DSI et de l'ensemble des composants techniques
 - La mise en œuvre, la maintenance et le support des outils et plateformes techniques de l'Usine Logicielle CI/CD et GitOps de la DSI
 - La mise en œuvre, la maintenance et le support d'outils techniques transverses
 - La réalisation de missions d'expertise technique
- Le **département Environnement de Travail et Services Techniques (EDT ST)** couvre les activités suivantes :
 - Il accompagne les nouveaux enjeux de la transformation numérique autour de l'espace de travail physique et virtuel et les solutions collaboratives des agents de l'Urssaf.
 - Il définit et cadre la gestion des outils de communications unifiées audio et visio-conférence ainsi que les environnements Windows serveur et poste de travail.
 - Il assure la définition de la politique technique du poste de travail ainsi que la gestion, les évolutions, et la conformité technique de ce dernier,
 - Il porte également le support technique de niveau 2 sur les domaines du réseau des organismes, du poste de travail, les offres de services techniques pour les ESN (Postes et serveurs de développement, exploitation des outillages de développement),
 - Il assure l'administration et la gouvernance du tenant O365 ainsi que le pilotage et la coordination des projets transverses du secteur.
 - Il est constitué de quatre gammes : Station de Travail / Serveurs Windows / Services Collaboratifs / Secteur Support services techniques et d'un bureau Workspace.

3 Description de l'existant

Ce chapitre présente les infrastructures actuelles de la branche du Recouvrement, notamment les matériels concernés par le périmètre des prestations objet du présent accord-cadre pour l'ensemble des sites.

3.1 Organisation

La gamme Hébergement Datacenter du département « Infrastructure » intervient sur la totalité des composants d'hébergement intégrés dans les 2 Datacenters de la branche Recouvrement :

Datacenter de Toulouse (DC31) en mode dual room (salle 1 et salle 2)

Datacenter de Lyon (DC69) en mode dual site (site 1 : DC69-Saint-Priest et Site 2 : DC69-Feyzin)

Il adresse trois pôles :

Serveurs et Virtualisation

Accompagnement et Gestion de la Donnée (Stockage, SAN , Sauvegarde, Core Team Linux)

Automation et Cloud

Sur ces pôles, elle met en œuvre les processus suivants :

La gestion des actifs

La gestion des configurations

La gestion des déploiements

La gestion du support à la production

La gestion des demandes de services

Ces pôles sont pilotés par des comités techniques qui ont pour principaux objectifs de mettre en œuvre les choix techniques retenus, d'assurer la cohérence des évolutions, de piloter les démonstrateurs de faisabilité, d'élaborer des documents de prescription technique, de rédiger des normes et standards...

Le pôle Accompagnement et Gestion de la Donnée est constitué d'une équipe en charge notamment du domaine de la sauvegarde.

3.2 Architecture technique

Les infrastructures de sauvegarde des sites Datacenter et Organisme de la branche du Recouvrement sont au nombre de 2 :

1. L'architecture historique ou Legacy qui comporte les DD9900 et les ML3/ML3E (externalisation, rétention longue) afin de réaliser les sauvegardes de toutes nos applications.
2. L'architecture NIS (Network Information System Security) comporte les DD9410 et permet de sécuriser les applications sensibles notamment en les isolant du reste de SI et en respectant les directives européennes NIS. A noter une externalisation des données sensibles hors du SI par les librairies ML3/ML3E.

Elles reposent sur une combinaison optimisée de trois éléments de l'éditeur DELL TECHNOLOGIES, soit au niveau :

- Matériel : Baie Data Domain DD9900 et 9410
- Logiciel : Networker 19.12
- Fonctionnalité de déduplication et compression : technologie DDBOOST

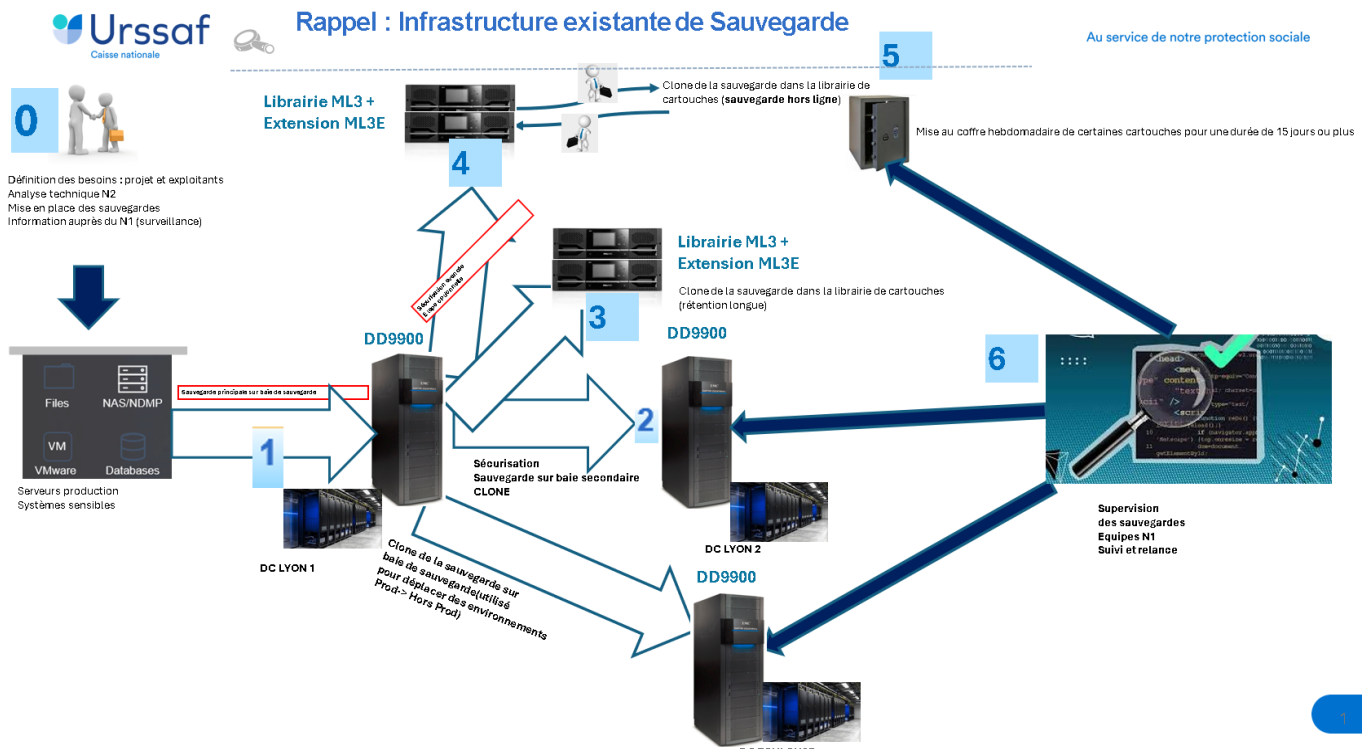
L'UCN dispose pour l'ensemble de ses infrastructures d'une licence globale Data Protection Suite de 1,3 PB (volumétrie source sauvegardée).

Les infrastructures de robotique reposent sur le matériel DELL ML3 équipée d'extensions ML3E et des lecteurs de cartouches LTO9.

Nos équipements de sauvegarde DELL TECHNOLOGIES bénéficient actuellement de garanties de maintenances équivalentes à l'option « Prosupport mission critical ».

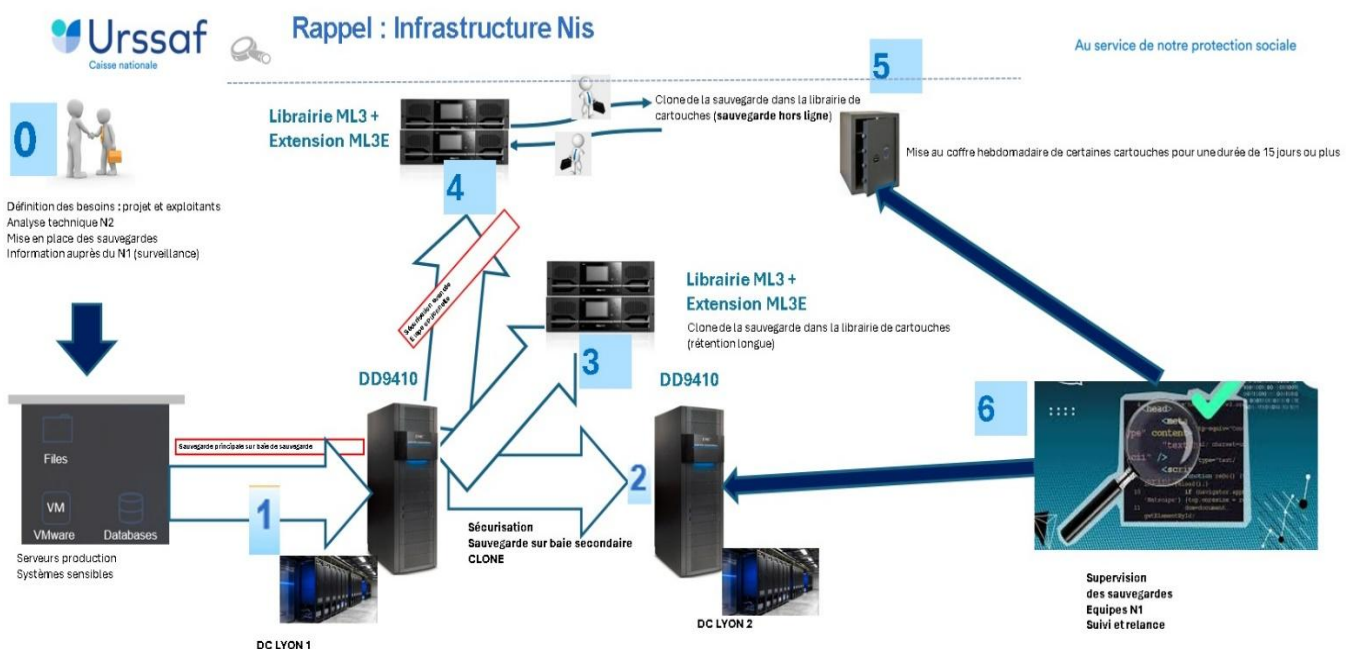
3.2.1 Infrastructure Historique

L'infrastructure de sauvegarde existante repose sur l'utilisation de 3 baies DELL DATADOMAIN situées sur les sites de Lyon et Toulouse. La copie 1 est clonée sur les autres baies. Les sauvegardes hors ligne sont assurées par des bibliothèques ML3 disposants d'extensions de type ML3E.



3.2.2 Infrastructure NIS Network Information System Security

L'infrastructure de sauvegarde NIS repose sur l'utilisation de 2 baies DELL DATADOMAIN situées sur le site de Lyon. La copie 1 est clonée sur une deuxième baie. Les sauvegardes hors ligne sont assurées par des bibliothèques ML3 disposants d'extensions de type ML3E.



Datacenter Lyon (DC69) :

Le datacenter de Lyon est constitué de deux sites géographiques (Lyon St Priest et Lyon Feyzin) qui forment le dual-site DC69.

Ils hébergent les environnements de Production de l'Urssaf caisse nationale.

Ces 2 sites géographiques sont distants d'une dizaine de kilomètres et sont reliés par un lien réseau LAN à faible latence (fibre noire - plusieurs Gbps).

Cette liaison permet d'étendre le LAN Ethernet (niveau 2) et les Fabrics SAN.

Sur ces 2 sites, l'Urssaf caisse nationale bénéficie donc :

- Des mêmes plans d'adressages IP,
- Des mécanismes de réplication synchrones entre les baies de stockage : fonctionnalité HITACHI GAD (Global Active Device),
- Des clusters Vmware étendus (metro-clusters) contenant des hôtes présents sur le site de Lyon St Priest et des hôtes présents sur le site de Lyon Feyzin
- D'une architecture OpenStack de Production sur Lyon
- De clusters OpenShift de Production
- D'une architecture Big data

Datacenter Toulouse (DC31) :

Le datacenter de Toulouse DC31 est constitué d'une dual-room.

Il est relié aux sites de Lyon Saint-Priest et Lyon Feyzin via un lien de type WAN-DCI de 10G.

Il héberge essentiellement les environnements "Hors Production" de l'Urssaf caisse nationale et notamment une architecture OpenStack/OpenShift de Hors Production et des clusters Vmware Production/Hors Production.

3.2.2.1 Caractéristiques Techniques

- Typologie des clients sauvegardés :
 - Serveurs Virtuels protégés :
 - 3000 VM protégées sur 22 000
 - Type de stockage (SAN, convergé, etc.) : Hitachi VSP G370, G700, G5600, E1090, NetApp AFF-A250, A400, C800, C80
 - Type de VM (Win, Linux): Windows, Linux CentOS/RHEL, Rocky
 - Serveurs Virtuels Openstack en version Zed/Antelope : 6000 vms dont seulement 20 machines protégées en mode client.
 - Clusters OpenShift en 4.18 en test
 - Serveurs Physiques :
 - Nombre de serveurs physiques protégés (hors ESX) : 30
 - Volumétrie de Files System à protéger en TB : 500
 - Systèmes d'exploitation : Windows, Linux Centos/RHEL, AIX
 - Applications protégées :
 - Sharepoint
 - Oracle (RMAN)
 - SQL Serveur
 - SAP HANA
 - Postgresql
 - Stockage type NAS :
 - Nombre de NAS protégés (@IP) : 10
 - Volumétrie à protéger : 300 TB
 - Type de NAS : Hitachi/NetApp NAS
- Sauvegardes sur disques et/ou sur bandes LTO via des bibliothèques ML3 pour rétention longue ou externalisation

- Clones sur disques et/ou sur bandes LTO via des librairies ML3 pour rétention longue ou externalisation
- Stratégie de conservation standard sur baie DataDomain : 1 mois pour les complètes (FULL) et 1 mois pour les incrémentales
- Nombre de lecteurs de bandes :
 - 6 (31) : 1 LTO7 + 5 LTO9
 - 27(69) : 2 LTO7 + 25 LTO9

3.2.2.2 Caractéristiques Fonctionnelles : Plan de sauvegarde Historique

Les données de production sont sauvegardées sur une baie de sauvegarde du site local puis sont clonées sur une baie de sauvegarde d'un ou deux sites distants.

Les sauvegardes des données applicatives les plus sensibles sont, en plus, clonées sur cartouche LTO pour externalisation dans un coffre en dehors du site.

Plan de sauvegarde pour le site 1 (Lyon St-Priest) :

- Etape 1 - Sauvegarde quotidienne sur la baie de sauvegarde locale (Baie Data Domain 9900)
- Etape 2 - Clone quotidien sur la baie de sauvegarde du site 2 (Lyon Feyzin - Baie Data Domain 9900)

La criticité des données applicatives détermine le caractère optionnel des étapes suivantes :

- Etape 3 – Clone sur LTO dans la librairie locale (DELL ML3)
Réservée aux applications nécessitant une rétention plus longue (3 mois, 6 mois, 1 an...)
- Etape 3bis - Clone hebdomadaire sur LTO dans la librairie locale (DELL ML3) et externalisation pendant une durée de 2 semaines
Réservée aux applications très sensibles dites SIE (Système d'Information Essentiel).

Plan de sauvegarde pour le site 2 (Lyon Feyzin) :

- Etape 1 - Sauvegarde quotidienne sur la baie de sauvegarde locale (Baie Data Domain 9900)
- Etape 2 - Clone quotidien sur la baie de sauvegarde du site 1 (Lyon St Priest - Baie Data Domain 9900)

La criticité des données applicatives détermine le caractère optionnel des étapes suivantes :

- Etape 3 – Clone sur LTO dans la librairie locale (DELL ML3)
Réservée aux applications nécessitant une rétention plus longue (3 mois, 6 mois, 1 an...)

Etape 3bis - Clone hebdomadaire sur LTO dans la librairie du site 1 (Lyon St Priest – DELL ML3) et externalisation pendant une durée de 2 semaines

Réservée aux applications très sensibles dites SIE (Système d'Information Essentiel).

Plan de sauvegarde pour le site 3 (Toulouse) :

- Etape 1 - Sauvegarde quotidienne sur la baie de sauvegarde locale (Baie Data Domain 9900)
- Etape 2 - Clone quotidien sur la baie de sauvegarde du site 2 (Lyon Feyzin - Baie Data Domain 9900)

- Etape 3 – Clone sur LTO dans la librairie locale (DELL ML3)
Etape optionnelle réservée aux applications nécessitant une rétention plus longue (3 mois, 6 mois, 1 an...)

Au niveau du secours (PRA Sauvegarde) :

Le site 1 (Lyon St-Priest) a pour secours le site 2 (Lyon Feyzin)
Le site 2 (Lyon Feyzin) a pour secours le site 1 (Lyon St-Priest)
Le site 3 (Toulouse) a pour secours le site 2 (Lyon Feyzin)

3.2.2.3 Caractéristiques Fonctionnelles : Plan de sauvegarde NIS

Les données de production sont sauvegardées sur une baie de sauvegarde du site local puis sont clonées sur une baie de sauvegarde du site distant.

Les sauvegardes des données applicatives les plus sensibles sont, en plus, clonées sur cartouche LTO pour externalisation dans un coffre en dehors du site. Toutes les données stockées sur la baie Data Domain DD9410 sont en zone immuable avec retention lock.

Plan de sauvegarde pour le site 1 (Lyon St-Priest) :

- Etape 1 - Sauvegarde quotidienne sur la baie de sauvegarde locale (Baie Data Domain 9410)
- Etape 2 - Clone quotidien sur la baie de sauvegarde du site 2 (Lyon Feyzin - Baie Data Domain 9410)

La criticité des données applicatives détermine le caractère optionnel des étapes suivantes :

- Etape 3 – Clone sur LTO dans la librairie locale (DELL ML3)
Réservée aux applications nécessitant une rétention plus longue (3 mois, 6 mois, 1 an...)
- Etape 3bis - Clone hebdomadaire sur LTO dans la librairie locale (DELL ML3) et externalisation pendant une durée de 2 semaines

Toutes les applications sur NIS sont sujettes à externalisation et elle ne se fait que sur le site de Saint-Priest.

Plan de sauvegarde pour le site 2 (Lyon Feyzin) :

- Etape 1 - Sauvegarde quotidienne sur la baie de sauvegarde locale (Baie Data Domain 9410)
- Etape 2 - Clone quotidien sur la baie de sauvegarde du site 1 (Lyon St Priest - Baie Data Domain 9410)

La criticité des données applicatives détermine le caractère optionnel des étapes suivantes :

- Etape 3 – Clone sur LTO dans la librairie locale (DELL ML3)
Réservée aux applications nécessitant une rétention plus longue (3 mois, 6 mois, 1 an...)

Au niveau du secours (PRA Sauvegarde) :

Le site 1 (Lyon St-Priest) a pour secours le site 2 (Lyon Feyzin)
Le site 2 (Lyon Feyzin) a pour secours le site 1 (Lyon St-Priest)

3.3 Supervision et monitoring et Outillage

Les fonctions de supervision, d'automatisation, d'administration et d'exploitation reposent sur les outils de DELL TECHNOLOGIES pour les Data Domain et librairies ML3.

Des appliances de supervision Secure Connect Gateway sont positionnées sur les sites de Lyon et Toulouse.

Elles permettent un monitoring pro-actif de l'ensemble des matériels DELL TECHNOLOGIES localisés sur les datacenters du Recouvrement.

Elles alertent automatiquement le support de l'éditeur lorsqu'un incident Hardware survient.

Sur demande expresse de l'UCN, ces appliances peuvent permettre aux ingénieurs du support un contrôle à distance si nécessaire et sous contrôle des experts de l'UCN.

Ce dispositif de supervision et monitoring répond aux exigences de sécurités de l'UCN.

Les librairies ML3 sont supervisées par l'UCN en interne.

3.3.1 Reporting

L'outil Data Protection Advisor permet de générer un ensemble de rapports d'exploitation et capacitaires. Ils sont publiés sur un de nos sites web interne géré par l'UCN.

L'outil Data Domain Management Center permet une gestion et un reporting centralisé concernant toutes les baies DataDomain de l'UCN.

3.3.2 Administration et exploitation

L'administration et l'exploitation des équipements sont réalisées via les dispositifs proposés par le constructeur.

Cet accès peut se faire via :

- La console NMC (Network Management Console)
- Une console SSH sur le serveur Networker

4 Services demandés

Plusieurs services sont demandés au titulaire :

- la maintenance corrective et préventive pour les matériels et logiciels du constructeur DELL
- une ingénierie support dédié (TAM DRS)
- mise en place des évolutions capacitives logicielles et matérielles (avec extension de garantie)
- des prestations d'assistance techniques sous la forme d'unité d'œuvre.
- une gouvernance

Définitions :

Le présent cahier des clauses techniques particulière de l'accord cadre fait état de différentes exigences, souhaits et informations.

Ces termes définis ci-dessous auront entre les parties la signification suivante :

Les « exigences » : il s'agit des besoins auxquels l'offre devra satisfaire de façon impérative. Si une exigence n'est pas satisfaite ou respectée, l'offre sera déclarée irrégulière et ne sera pas analysée. Ces exigences sont référencées dans le texte par le terme générique **E-XYZ-ABC-nn**,

Les « souhaits » : il s'agit de besoins souhaités par l'UCN sur lesquels des réponses sont attendues de la part des titulaires. Ces derniers seront valorisés dans le cadre de la notation des offres et les réponses négatives des titulaires ne sont pas éliminatoires. Ces souhaits sont référencés dans le texte par le terme générique **S-XYZ-ABC-nn**

Les « informations » : il s'agit de précisions en lien avec les souhaits et exigences de l'UCN sur lesquelles des réponses sont attendues de la part des titulaires. Ces dernières seront valorisées dans le cadre de la notation des offres et l'absence de réponses des titulaires ne sont pas éliminatoires. Ces demandes d'informations sont référencées dans le texte par le terme générique **I-XYZ-ABC-nn**.

Pour l'ensemble de ces termes générique, nn représente un chiffre croissant de 00 à 99 et XYZ-ABC représente le domaine concerné sur lequel est exprimée la demande.

Le Cadre de Réponse Technique (CRT) recense l'ensemble de ces items génériques E, S, I et le détail de la proposition du titulaire est attendu pour chacune.

Les titulaires pourront, en tout état de cause, améliorer leurs offres sur tel ou tel point au-delà de ce qui est souhaité par le pouvoir adjudicateur.

4.1 Maintenance corrective et préventive

La maintenance a pour objet le traitement de panne ou de dysfonctionnement constatés sur l'utilisation faite des différents composants.

Le parc à maintenir est composé de :

- tous les matériels, OS, logiciels en production acquis dans le précédent accord cadre décrits au chapitre [Description de l'existant](#)
- tous les matériels, OS, logiciel acquis et installés au cours du présent accord-cadre

E-MCP-GEN-01 :

Le titulaire doit assurer des prestations de maintenance correctives et préventives. Elles ont lieu dans les locaux des sites Datacenter de la branche du Recouvrement.

Elles sont réalisées dans les heures ouvrées comprises entre 9H et 18H du Lundi au Vendredi hors jours fériés.

Tous les contacts avec le titulaire se feront en langue française.

En cas de contraintes liées à la sûreté de fonctionnement, d'autres périodes seront fixées d'un commun accord en dehors des périodes ouvrables.

Si des opérations techniques particulières doivent être mise en place, le recours aux unités d'œuvre prévues décrite au chapitre [Prestations d'assistance technique](#) est envisageable.

S-MCP-GEN-01 :

L'UCN souhaite que le titulaire indique au minimum dans le cadre de réponse technique :

- l'organisation générale de la maintenance (procédures d'appel, d'escalade...)
- la structure et la gestion de son support client
- le nombre de personnes intervenant au titre du support en précisant si elles sont dédiées, leur niveau de certification.

I-MCP-GEN-01 :

Pour information, le titulaire précise les éventuelles conditions d'exclusion de la maintenance

4.2 Maintenance corrective

La maintenance corrective inclue les corrections de bugs ou d'anomalies fonctionnelles de toutes sévérité (maintient en conditions opérationnelles : MCO) ainsi que les corrections des vulnérabilités de « sécurité »

4.2.1 Opérations de maintenance corrective

E-MC-01

Le titulaire s'engage à maintenir le parc en bon état de fonctionnement dans le respect des exigences de délai précisées au chapitre [Engagements liés au contrat de maintenances correctives](#) en effectuant les opérations de maintenance signalées par l'UCN ou constatées par le titulaire.

Elles se traduisent au minimum par :

- La mise à disposition d'une plateforme d'accueil téléphonique
- La qualification technique de l'incident et l'aide au diagnostic
- La mise à disposition d'un site internet permettant la déclaration en ligne des incidents
- Une proposition de solution de contournement
- La fourniture d'un code correctif / firmware
- L'assistance au redémarrage de l'infrastructure permettant la remise en fonctionnement
- L'accès à une base de connaissance
- La restauration de la configuration
- La gestion des escalades

Les équipements de sauvegarde DELL Technologies doivent bénéficier de l'équivalence « Prosupport mission critical » complété des services décrits dans le présent document.

S-MC-01 :

Pour les opérations de maintenance listées ci-dessous, l'UCN souhaite que le titulaire indique dans le cadre de réponse technique leur prise en considération en détaillant permettant à l'UCN d'apprécier sa valeur ajoutée :

- La mise à disposition d'une plateforme d'accueil téléphonique
- La mise à disposition d'un site internet permettant la déclaration en ligne des incidents
- Une proposition de solution de contournement
- La fourniture d'un code correctif / firmware
- L'assistance au redémarrage de l'infrastructure permettant la remise en fonctionnement
- La restauration de la configuration

E-MC-02 : gestion des escalades

L'UCN exige un mécanisme d'escalade permettant de monter la sévérité de la gestion de l'incident chez le titulaire en cas de non-respect des Garanties de Temps telles que décrites dans le chapitre [Engagements liés au contrat de maintenances correctives](#).

I-MC-01 : Le titulaire détaille les modalités de déclenchement des escalades en précisant

- le niveau hiérarchique dans son organisation de chaque responsable de l'étape d'escalade
- les délais pour le déclenchement de chaque étape

E-MC-03 : qualification technique de l'incident

Le titulaire fournit un service de dépannage par téléphone de type Hot-Line accessible 24h/24 et 7J/7. L'UCN exige pour que chaque événement susceptible d'altérer le fonctionnement, un suivi documenté par les services de support du titulaire soit réalisé. Ce suivi, aussi dénommé « ticket d'incident » sera initialisé par l'UCN. L'UCN notifie au titulaire la détection d'un incident par, à minima, appel téléphonique aux services de support du titulaire et par tout autre moyen éventuel mis à disposition de l'UCN par le titulaire. Lors de l'initialisation d'un ticket d'incident, le titulaire émettra un numéro d'identification unique lui permettant, ainsi qu'à l'UCN, de faire référence à un événement précis. Pour chaque incident, lors de chaque modification ou changement d'état du ticket effectué par le titulaire (mise en attente, gel, ...) et lors de chaque demande d'information de la part de celui-ci, le ticket sera documenté par le titulaire et transmis aux services techniques de l'UCN par courriel.

L'heure de clôture du ticket, la description des actions correctives, la description des actions préventives et l'imputation de la responsabilité de l'incident sont documentées dans le ticket d'incident. L'UCN détermine l'heure de clôture du ticket après avoir validé le retour du niveau de qualité du service rendu. La fermeture d'un ticket d'incident se fera de manière concertée entre le titulaire et l'UCN. A la demande de l'UCN, le titulaire fournit un rapport comportant la nature de l'incident, les actions menées, les dates et heures de prise en compte, de résolution et de clôture.

E-MC-04 : La mise à disposition d'un site internet permettant la déclaration en ligne des incidents

L'UCN exige que le titulaire lui propose l'accès à un portail dit « de suivi de tickets d'incidents », accessible depuis internet de façon sécurisée, permettant à l'UCN d'initialiser des tickets d'incidents, d'en consulter la liste et le contenu, et de les mettre à jour. Il doit notamment permettre le transfert de fichier de façon sécurisée. Ce site doit être accessible 24h/24 et 7j/7

4.2.2 Engagements liés au contrat de maintenances correctives

Les niveaux de service contractuels sont déclinés en termes de sévérité et en terme de garantie de temps :

- Garantie de temps de prise en charge
- Garantie de temps d'intervention
- Garantie de temps de rétablissement

A chaque prestation de maintenance sera associée un niveau de sévérité qui déterminera les délais.

Les objectifs de prise en compte technique, d'intervention sur site et de fourniture des pièces de remplacement sont modulés en fonction du niveau de sévérité associé à la prestation de maintenance. Quarts niveaux de sévérité sont demandés :

Sévérité 1 – Critique : incident grave empêchant l'UCN d'effectuer des tâches stratégiques pour l'entreprise (exemples : système de production informatique immobilisé, perte de données, données non disponibles...).

Sévérité 2 – Haute : l'UCN est en mesure de travailler mais les performances sont réduites ou dégradées.

Sévérité 3 – Moyenne : l'affectation des performances sur le système d'information de l'UCN présente un caractère limité ou négligeable au niveau technique et ayant un impact utilisateur faible.

Sévérité 4 – Demande : l'impact sur le système d'information de l'UCN est minime. Inclut les demandes sur l'implémentation de fonctionnalité et autres questions non urgentes.

Pour rappel, les heures ouvrées sont comprises entre 9H et 18H du Lundi au Vendredi hors jours fériés, soit 9 heures ouvrés par journée complète de travail.

Les prestations et niveaux de service associés sont détaillés ci-après.

4.2.2.1 Garantie de temps de prise en charge

Il s'agit du temps total calculé entre le moment de déclaration de l'incident et le moment effectif de prise en charge par une personne habilitée du Titulaire.

L'UCN contacte le support technique du titulaire par téléphone ou via le Web pendant les heures ouvrées comprises entre 9H et 18H du Lundi au Vendredi hors jours fériés, pour signaler un incident sur un logiciel et fournit toutes données (techniques et fonctionnelles) utiles en sa possession pour l'évaluation conjointe du niveau de sévérité. Le titulaire fournit une réponse technique à distance basée sur le niveau de sévérité de l'incident, ou un support sur site tel que décrit ci-après, lorsque le titulaire et l'UCN le juge nécessaire.

E-MC-GTC-01 :

Les temps de prise en charge maximum exigés par niveau de sévérité sont :

- Niveau de Sévérité 1 : 30 minutes, 24*7
- Niveau de Sévérité 2 : 2 heures, 24*7
- Niveau de Sévérité 3 : 3 heures, aux heures et jours ouvrés
- Niveau de Sévérité 4 : 8 heures, aux heures et jours ouvrés

S-MC-GTC-01

Le titulaire précise si son engagement par niveau de sévérité sur l'objectif de garantie de temps de prise en charge peut être amélioré et préciser les délais dans ce cas.

4.2.2.2 Garantie de temps d'intervention

Il s'agit du temps total calculé entre le moment de prise en charge de l'incident et le moment de début de l'intervention qui vise au rétablissement du service.

Le support peut se faire à distance et sur site si nécessaire.

Le titulaire mobilise à distance ou sur site, un technicien habilité afin de traiter l'incident après qualification.

E-MC-GTI-01:

Les temps d'intervention maximum exigés par niveau de sévérité sont :

- Niveau de Sévérité 1 : 4 heures, 24*7
- Niveau de Sévérité 2 : 12 heures, 24*7
- Niveau de Sévérité 3 : 1 jours, aux heures et jours ouvrés
- Niveau de Sévérité 4 : 1 jours, aux heures et jours ouvrés

S-MC-GTI-01 :

Le titulaire précise si son engagement par niveau de sévérité sur l'objectif de garantie de temps d'intervention peut être amélioré et préciser les délais dans ce cas.

4.2.2.3 Garantie de temps de rétablissement

Il s'agit du temps total calculé entre le moment de la déclaration de l'incident et le retour à un fonctionnement nominal du service validé par l'UCN.

Ce délai inclus par conséquent le temps de prise en charge, le temps d'intervention et le temps mis pour résoudre l'incident.

Il peut s'agir d'une garantie de correction ou de mise en place d'une solution de contournement acceptable pour l'UCN compte tenu de ses contraintes techniques et/ou opérationnelles majeures et des options techniques offertes.

Pour la sévérité 4, c'est une réponse à une demande qui validera la fin de la demande. La précision de la réponse donnée à l'ouverture d'un ticket de sévérité 4 ne sera pas évaluée mais il est nécessaire qu'elles répondent à la problématique posée.

E-MC-GTR-01 :

Les temps de rétablissement maximum exigés par niveau de sévérité sont :

- Niveau de Sévérité 1 : 4 heures 30 min, aux heures et jours ouvrés
- Niveau de Sévérité 2 : 14 heures sans changement de pièce, 26h avec changement de pièce, aux heures et jours ouvrés
- Niveau de Sévérité 3 : 1 jours et 3H sans changement de pièce, 2 jours et 3 heures avec changement de pièce aux heures et jours ouvrés

E-MC-GTR-02 :

À la suite de la résolution des incidents de niveau de sévérité 1 et 2, le titulaire détaille dans un rapport d'analyse des causes premières des incidents, contenant à minima les informations suivantes :

Moyen de détection de l'incident.

Éléments de qualification en sévérité de niveau 1 et 2

Impact sur la production informatique de l'UCN.

Suivi et escalade de l'incident

Niveau de conformité aux SLA

Résolution ou moyen de contournements.

Si contournement, projection et méthode pour le retour en configuration et mode nominale

Analyse des Impacts et risques de la solution sur le SI UCN

Analyse des causes

Actions proactives de prévention d'une nouvelle occurrence

Ce rapport d'analyse doit être envoyé dans les délais suivants :

- Niveau de sévérité 1 : 10 jours ouvrés
- Niveau de sévérité 2 : 15 jours ouvrés

S-MC- GTR-01 :

Le titulaire précise si son engagement par niveau de sévérité sur l'objectif de garantie de temps de rétablissement peut être amélioré et préciser les délais dans ce cas. Le titulaire peut également indiquer si les rapports d'analyse peuvent être transmis dans les délais plus rapides que ceux définis.

Si le rétablissement du service est assujéti à une évolution logiciel le titulaire doit être capable de livrer la nouvelle version dans un délai convenu entre les 2 parties.

4.2.3 Dispositif de surveillance et d'intervention distante

E-MC-DSID-01 :

L'UCN exige que l'infrastructure soit surveillée par un dispositif distant et que certaines interventions puissent être menés à distance. Pour cela il est demandé la mise en place de :

- Un dispositif de surveillance permettant la remontée d'anomalies vers le centre de support du titulaire et l'UCN.
- Un dispositif d'intervention à distance correspondant aux exigences de sécurités de l'UCN décrites en annexe de l'Accord Cadre.

L'UCN laisse la possibilité au titulaire, d'utiliser des moyens d'accès distants afin de se connecter et de réaliser les interventions liées aux incidents sur les équipements du parc de matériels concernés.

En faisant ce choix, le titulaire est alors soumis aux exigences ci-dessous.

E-MC-DSID-02 :

Toutes connexions et/ou réalisations d'interventions sont soumises à la permission explicite des équipes du Recouvrement. Elles se font obligatoirement par un outil conforme avec les exigences de sécurités de l'UCN.

4.2.4 Données pour les indicateurs calculés

L'UCN souhaite mettre en place un dispositif de suivi de la garantie des temps de Prise en charge, la garantie des Temps d'Intervention et la garantie de Temps de Rétablissement

E-MC-EXT-01 : Le titulaire doit fournir les éléments suivants dans un fichier de format CSV, selon le modèle fournit par l'UCN, à minima :

- Constructeur
- N° d'intervention (ticket)
- Commentaires
- Sévérité
- Mode de déclaration de l'incident (Appel/Web)
- Déclaration de l'incident (Date et heure de l'ouverture du ticket)
- Prise en charge de l'incident (Date et heure de prise en charge du ticket)
- Début d'intervention (Date et heure)
- Résolution Incident (fonct, nominal) (Date et heure) « clôture incident »
- Date de remise du rapport d'analyse

Pour l'ensemble du fichier les formats date et durée sont les suivants :

- Au format date suivant : jj/mm/aa
- Au format durée suivant : hh:mm:ss

La périodicité de transmission du fichier exigée est : mensuelle (5 jours ouvrés après la fin du mois civil)

4.2.5 Indicateur de suivi

Pour atteindre ces objectifs, l'UCN veut suivre les indicateurs suivants :

Définition	Précisions	Fréquence de mesure
Pourcentage de respect du temps de rétablissement du service opérationnel sur incidents de sévérité 1	Nombre d'intervention S1 hors-délai / nombre d'intervention total	Mensuelle
Pourcentage de respect du délai de livraison du rapport d'analyse des causes premières des incidents de sévérité 2	Nombre d'intervention S2 hors-délai / nombre d'intervention total	Mensuelle
Pourcentage de respect du délai de livraison du rapport d'analyse des causes premières des incidents de sévérité 3	Nombre d'intervention S3 hors-délai / nombre d'intervention total	Mensuelle

Ils seront intégrés au tableau de bord de suivi du comité de pilotage et de suivi opérationnel.

4.3 *Maintenances préventives*

Pour assurer le maintien en condition opérationnelle des infrastructures, l'ensemble des mesures prises repose également sur des opérations de maintenance préventives permettant :

- d'augmenter la durée de vie des équipements.
- d'accroître la fiabilité d'un équipement, donc diminuer la probabilité des défaillances en service et réduction des coûts de défaillance et amélioration de la disponibilité
- d'améliorer l'ordonnancement des travaux
- de diminuer les temps d'arrêt
- Permettre, si nécessaire, d'établir un plan d'actions et de déclencher la maintenance corrective dans de bonnes conditions

4.3.1.1 Opérations de maintenance préventive

Les opérations de maintenance se traduisent au minimum par :

- la fourniture des évolutions mineures (ex : firmware, os)
- l'information sur la fin de vie des produits
- de développer des recommandations et des procédures,
- de dispenser des conseils afin d'assurer des mises à jour opportunes,
- de gérer les événements de service y compris les changements planifiés,
- de participer aux requêtes de changement de bout en bout et aide à la coordination.

Concernant la fourniture des évolutions de versions mineures, les exigences et demande d'information de l'UCN sont les suivantes :

E-MP-01 :

Le titulaire s'engage à préconiser toutes évolutions de versions logicielles ayant un impact sur la stabilité de l'environnement technique. Le titulaire s'engage à conserver une cohérence de l'ensemble des versions du socle.

E-MP-02 :

Le titulaire s'engage à maintenir toutes les versions supportées par le constructeur, généralement le train de version N et N-1 durant toute la période du marché. Si une fin de vie du produit est déterminée durant le marché, le titulaire s'engage à informer l'UCN dès que possible

E-MP-03 :

Le titulaire doit fournir les informations sécurité suite à la parution de la faille dans le domaine public. Lorsqu'un correctif ou un contournement est disponible, le titulaire doit le fournir accompagné de la procédure d'installation afin que l'UCN puisse le mettre en place.

S-MP-01 :

Concernant l'information sur les produits, l'UCN souhaite que le titulaire indique de façon détaillée dans le cadre de réponse technique la prise en considération permettant à l'UCN d'apprécier sa valeur ajoutée.

Cela concerne notamment la gestion d'information qu'il propose afin de tenir informée l'UCN du cycle de vie des produits :

- date de fin de support
- date de fin de commercialisation
- date de fin de vie des produits

4.4 Technical Account Manager TAM / DRS

E-TAM-01 : L'UCN exige la mobilisation d'un ingénieur support dédié, TAM / DRS (Technical Account Manager).

Cet ingénieur de support issu des équipes du constructeur DELL doit faciliter la communication avec les équipes de l'UCN, ainsi que la résolution rapide des incidents par un accès direct aux ressources techniques dans le cadre de la maintenance corrective et préventive.

S-TAM-01 : Le titulaire précisera les langues maîtrisées par le Technical Account Manager.

S-TAM-02 : L'UCN souhaite que le Technical Account Manager possède une expérience d'au moins 3 ans dans les environnements DELL. Le Titulaire précisera le niveau d'expérience de celui-ci.

Il doit être présent tout au long de la durée du marché.

Il adresse l'ensemble du processus de résolution en contribuant au minimum aux efforts suivants :

- Gestion des problèmes : surveillance des niveaux de priorité et de remontées des incidents, et implication des membres appropriés du personnel et de la direction du titulaire, si nécessaire.
- Support technique : support centralisé, réactif concernant les problématiques liées au produit spécifique, expertise technique expérimentée et maîtrise approfondie de l'environnement de l'UCN afin de faciliter la résolution efficace des problèmes.
- Communication : un point de contact unique pour les activités régulières, les conférences téléphoniques et les communications relatives aux problématiques courantes, ainsi qu'aux nouveautés et aux mises à jour à venir.

L'objectif étant de réduire le temps de résolution.

E-TAM-02 : Pour assurer ce suivi opérationnel des maintenances corrective et préventive, l'UCN exige que soit mise en place une organisation dédiée répondant aux exigences ci-dessous :

- Garantir la qualité du service sur l'ensemble du périmètre,
- Veiller au respect des engagements contractuels,
- Mettre en adéquation les moyens et les engagements en validant la mise en place des services d'assistance personnalisée, en assurant la coordination interne et en intervenant en escalade interne pour tous problèmes opérationnels,
- Prioriser les escalades vers les pôles d'expertise en cas d'incident majeurs,
- Assurer la coordination interne et assurer un suivi régulier de l'avancement des tickets (analyse les incidents, suivi de l'avancement des tickets) au travers de la publication de rapport mensuels,
- S'assurer que tous les éléments susceptibles de modifier l'organisation de la prestation (modification de numéro d'appel, agréments des prestataires ...) aient été pris en compte,

4.4.1.1 Activités délivrées

E-TAM-03 : Le suivi opérationnel des maintenances prend en compte, à minima, les activités listées ci-dessous :

- Mettre en place des organisations en respect avec les Garanties de temps précisées dans le chapitre [Engagements liés au contrat de maintenances correctives](#)
- Fournir un point de contact unique pour toutes les activités de demande de service concernant les produits pris en charge par le service.
- Comprendre les exigences opérationnelles et liées à l'environnement de l'UCN (matériel, logiciel et infrastructure) et remet à l'UCN une liste des mises à niveau/mises à jour requises ou recommandées,
- Surveiller les niveaux de priorité et de remontée des incidents associés à l'environnement du produit,
- Procurer un support centralisé et réactif pour les problématiques spécifiques au produit.
- Organiser les réunions téléphoniques hebdomadaires avec les experts de l'UCN.
- Fournir le document support de cette réunion hebdomadaire aux experts de l'UCN.
- Rédiger les compte-rendu de réunion.

S-TAM-03 : Sur les types d'actions, listées ci-dessous, il conviendra, au titulaire, de détailler son organisation :

- Travailler avec l'UCN pour résoudre les problèmes, diagnostiquer, reproduire, gérer et résoudre l'activité de demande de service appropriée.
- Aider à accélérer les mesures correctives et résolutions des problèmes lorsqu'ils mettent en danger la continuité.
- Coordonner les efforts au sein de l'organisation du support clients pour fournir un rapport d'analyse des causes premières des problèmes possédant le niveau de sévérité 1 et de sévérité 2 tel que décrit dans l'exigence E-MC-GTR-02 .
- Offrir un accès prioritaire aux équipes d'ingénierie de produit de l'éditeur ou du constructeur.
- Optimiser l'environnement en conseillant l'UCN sur les versions de code, les correctifs de code et les modifications apportées aux fonctions qui sont importantes pour le client.

4.5 Evolutions capacitives, matérielles et licences

L'UCN doit pouvoir faire évoluer les capacités de l'infrastructure actuelle afin de pourvoir palier aux augmentations futures des volumétries à sauvegarder.

Ces augmentations concerneront les capacités de stockage matérielles brute, ainsi que les capacités de sauvegarde licenciées sur l'infrastructure.

4.5.1 Evolutions capacitives

E-ECA-01 :

Les offres du titulaire doivent veiller à avoir un impact minimum sur l'outillage, l'organisation et la documentation du périmètre technique en place, et être alignées avec les compétences dont disposent les équipes techniques de l'UCN.

Les évolutions du parc existant se feront au travers d'acquisition de composants additionnels sur les différents sites Datacenter, telles que listées ci-après.

L'UCN exige du titulaire qu'il s'assure que toute mise en place d'une évolution, n'entraîne aucune régression fonctionnelle des logiciels et outils utilisés en adhérence avec l'infrastructure de sauvegarde.

E-ECA-02 : Le titulaire détaille les composants additionnels proposés pour les baies de stockage Power Protect Data Domain existantes décrites précédemment :

- Pack de disques HDD 8TB + licence boost et réplication associée
- Tiroir haute densité de type DS60-XXX
- Cartes réseaux :
 - DD 10GBE IO MOD OPTICAL SFP 4PORT UPG
 - DD 10GBE IO MOD CU TWINAX 4PORT UPG
 - DD 10GBASE T IO MODULE 4PORT UPGRADE
 - DD 16GBIT / 32GBIT FC IO MOD LC 2PORT UPG
 - Carte réseau DD 32GBIT FC IO MOD LC 2PORT UPG
- Des contrôleurs supplémentaires ou des mises à jour de contrôleurs (DD9900 → DD9910).

S-ECA-01 : Les extensions et compléments proposés par le titulaire doivent être adaptées aux types de configurations utilisées par l'UCN, et apporter une plus-value à l'offre.

Le titulaire propose plusieurs technologies de tiroirs en fonction du stockage cible ainsi que plusieurs volumétries de disques et tout autre composant qu'il jugera utile

4.5.2 Licence Data Protection Suite

E-ECA-03 : Le titulaire fournit des licences Data Protection Suite. La volumétrie de ces licences sera réévaluée en souscription annuelle, afin de la garder en cohérence avec la volumétrie source à sécuriser. Ces licences permettront l'implémentation des solutions Power Protect Data Manager et NetWorker.

L'UCN doit pouvoir contracter plusieurs packs de licences cumulatifs afin de s'ajuster au plus près de la volumétrie source à sécuriser.

S-ECA-02 : Le titulaire peut proposer plusieurs packs pour le calcul de licences : volumétrie source, nombre de CPU, etc...

4.5.3 Librairie ML3 / ML3E et lecteurs LTO

- **E-ECA-04** : Le titulaire détaille les composants additionnels proposés pour les librairies ML3 de type :
 - Nouveaux lecteurs LTO (à minima LTO-9)
 - Nouvelles cartouches LTO avec code à barres associé, compatibles avec les lecteurs LTO demandés
 - Une possibilité d'augmenter la capacité de la librairie ML3 avec des extensions. Si le titulaire du marché est dans l'incapacité de nous fournir une extension de capacité, il doit produire les justificatifs de cette incapacité, il doit nous fournir une solution équivalente de remplacement de la librairie sans augmentation de prix.
 - L'UCN se réserve le droit d'acquérir ces équipements auprès d'autres fournisseurs en cas d'indisponibilité constatée chez le titulaire, dans le respect des dispositions prévues à l'accord cadre relatives à l'évolution technologique.
- **S-ECA-03** : Le titulaire propose tous les composants interne à la librairie qu'il jugera nécessaire.

4.5.4 Livraison des évolutions capacitives et logicielles

Les évolutions capacitives doivent être livrées conformément aux modalités inscrites au chapitre *Livraison des évolutions capacitives et logicielles de l'Accord Cadre*.

4.5.5 Délais de livraison des évolutions capacitives et logicielles

E-LIV-DEL-01 : Les livraisons des évolutions capacitives et logicielles exprimées dans les chapitres [Evolutions capacitives, matérielles et licences](#) sont soumises à un délai de **6 semaines maximum** (soit 30 jours ouvrés) à réception du bon de commande.

4.5.5.1 IQS - Délais de livraison des évolutions capacitives et logicielles

S-LIV-IND-01 : L'UCN souhaite la mise en place au minimum, par le titulaire, des indicateurs suivants. Des propositions d'améliorations sont attendues.

Définition	Précisions	Fréquence de mesure
------------	------------	---------------------

Pourcentage de respect du délai de Livraison des évolutions avec remise du livrable.	Nb de livrable transmis dans les délais / Nb de livrable attendus	Mensuelle
--	--	-----------

Ils seront intégrés au tableau de bord de suivi du comité de pilotage et de suivi opérationnel.

4.6 Prestations d'assistance technique

4.6.1 Prestations attendues

Pour compléter les besoins de maintenance et d'évolutions décrits dans les chapitres précédents, le marché prévoit un ensemble de prestations de services.

Les prestations d'assistance techniques sont libellées sous la forme de d'unités d'œuvre (UO). Une unité d'œuvre se définissant comme étant un ensemble homogène et non décomposable de prestations unitaires. L'unité d'œuvre correspond à un engagement sur les livrables liés à cette UO

Toute demande de prestation complexe, peut utiliser les unités d'œuvre.

Trois unités d'œuvre sont demandées :

UO1 : Intégration de Matériels associée ou non associée à une commande de matériel

UO2 : Intégration d'une évolution logicielle de la solution en place

Niveau moyen

Niveau complexe

UO3 : Transfert de connaissances sur l'exploitation ou l'administration.

Un transfert de connaissance pourra être demandé chaque année (constructeur ou éditeur) à la demande expresse de l'UCN.

Niveau moyen

Niveau complexe

Pour chacune de ces prestations, le titulaire doit prévoir les moyens nécessaires intégrant au minimum les éléments suivants :

- la qualification de sa main-d'œuvre.
- le nombre de personnes nécessaires à la réalisation de la prestation.
- le matériel informatique nécessaire à la prestation.
- le transport, le déplacement et l'hébergement du personnel du titulaire, et les frais de transport (franco de port et d'emballage) et de livraison du support informatique, contenant les matériels ou logiciels.
- le suivi de la prestation au niveau des respects des engagements au niveau planning et au niveau résultat.
- la rédaction des documents nécessaires à la réalisation de la prestation et l'obtention de son résultat.
- les différentes étapes techniques à réaliser pour atteindre l'objectif de la prestation.

La planification sera établie d'un accord commun.

E-AT-GEN-01 :

Le titulaire doit assurer ces prestations d'assistance technique en France Métropolitaine, dans les locaux des sites Datacenter de la branche du Recouvrement ou en distanciel.

Elles sont réalisées dans les heures ouvrées comprises entre 9H et 18H du Lundi au Vendredi hors jours fériés.

Pour des raisons spécifiques liées aux contraintes de fonctionnement du système d'information du Recouvrement, d'autres périodes seront fixées d'un commun accord en dehors des périodes ouvrables.

Le titulaire fournit le nombre de collaborateurs nécessaires à la bonne réalisation de missions confiées, ainsi que les compétences et aptitudes nécessaires à la bonne exécution de ces prestations.

S-AT-GEN-01 :

Des propositions d'amélioration concernant ces UO peuvent être proposées de la part du titulaire par rapport aux exigences formulées dans ce chapitre.

4.6.2 UO1 Intégration de matériel associé ou non associé à une commande de matériel

Cette prestation comprend l'intégration des matériels au sein du système d'information en installant, paramétrant et optimisant les éléments selon les préconisations de l'UCN.

- Associée à une commande de matériel : La prestation d'intégration doit être exécutée dans les 30 jours ouvrés à la suite de la livraison du matériel et être réalisée sans interruption. Les

services de l'UCN estiment la durée de l'intégration et du paramétrage à 1 jour ouvré par un technicien confirmé

- Sans commande de matériel : La prestation d'intégration doit être exécutée 30 jours ouvrés à réception du bon de commande être réalisée sans interruption. Les services de l'UCN estiment la durée de l'intégration et du paramétrage à 1 jour ouvré par un technicien confirmé

E-PAT- NT-01 :

L'unité d'œuvre doit répondre aux exigences listées ci-dessous

Référence UO	UO1
Libellé	Intégration de matériels associé ou non associé à une commande de matériel
Description	Le déballage du matériel, contrôle de conformité et enlèvement des emballages (si commande de matériel associée), L'installation par le constructeur des matériels dans les baies, racks ou châssis. Cette opération peut être réalisée dans l'usine du futur titulaire ou directement sur le site, L'installation du matériel de base et des composants additionnels éventuels, La connexion des périphériques associés existants ou fournis dans le cadre du présent marché. Le paramétrage et l'optimisation des matériels et progiciels selon les préconisations de l'UCN
Prérequis	Cahier des charges ou expression des besoins fournis par l'UCN : • Le contexte de la demande • Le volume commandé • Les objectifs précis de la prestation • Les moyens de connexion et d'accès nécessaire
Livrables	Le titulaire livre à l'issue de chaque prestation commandée : • Une fiche récapitulative des matériels installés, des actions réalisées, des connexions réalisées, et les documentations associées (techniques et d'exploitation), • Une fiche listant les préconisations et la synthèse de l'analyse de risque, avec le protocole de vérification de la pérennité de l'installation. Mise à jour des Documents d'Architecture Techniques (DAT)
Vérification et réception des livrables	• La transmission des livrables fait partie du délai de réalisation de la prestation d'installation
Spécificité de l'environnement technique	Environnements sauvegarde et outil d'administration.
Bassin géographique prévisionnel	Sites UCN, ou à distance dans le cadre d'un paramétrage.
Bassin géographique prévisionnel	Sites UCN, ou à distance dans le cadre d'un paramétrage.

4.6.3 UO2 : Intégration d'une évolution logicielle de la solution en place

Cette prestation comprend la mise en œuvre et le paramétrage d'une évolution de la solution de sauvegarde en paramétrant et optimisant les matériels et progiciels selon les préconisations de l'UCN.

- Elle se décline en deux niveaux : Moyen : Evolution Logicielle de la solution en place. Les services de l'UCN estiment la durée de cette intégration et du paramétrage des progiciels à 1 jour ouvré par un expert technique disposant d'une expérience supérieure à 1an. La prestation d'intégration doit être exécutée dans les 30 jours ouvrés à réception du bon de commande et être réalisée sans interruption.
- Complexe : Evolution Logicielle de la solution en place. Les services de l'UCN estiment la durée de cette intégration et du paramétrage des progiciels à 2 jours ouvrés par un expert technique disposant d'une expérience supérieure à 3 ans. La prestation d'intégration doit être exécutée dans les 30 jours ouvrés à réception du bon de commande et être réalisée sans interruption.

E-PAT- NT-02 :

L'unité d'œuvre doit répondre aux exigences listées ci-dessous

Référence UO	UO2
Libellé	Intégration d'une évolution logicielle de la solution en place
Description	Mise en œuvre et paramétrage de l'évolution dans la solution. Mise en œuvre des configurations sur les matériels adhoc en lien avec cette fonctionnalité logicielle L'intégration par le constructeur du matériel, via le paramétrage : • De l'évolution logicielle et matériel de la solution en place • Des configurations nécessaires pour les outils déjà en place Cette évolution doit respecter le paramétrage et l'optimisation des matériels et progiciels selon les préconisations de l'UCN.
Prérequis	Cahier des charges ou expression des besoins fournis par l'UCN : • Le contexte de la demande • Le volume commandé • Les objectifs précis de la prestation • Les moyens de connexion et d'accès nécessaire
Livrables	Le titulaire livre à l'issue de chaque prestation commandée : • Une fiche récapitulative des évolutions installées, des actions réalisées, des connexions réalisées, et les documentations associées (techniques et d'exploitation), • Une fiche listant les préconisations et la synthèse de l'analyse de risque, avec le protocole de vérification de la pérennité de l'installation. • Mise à jour des Document d'Architecture Techniques (DAT)
Vérification et réception des livrables	La transmission des livrables fait partie du délai de réalisation de la prestation d'installation
Spécificité de l'environnement technique	Environnements sauvegarde et outil d'administration.
Bassin géographique prévisionnel	Sites UCN ou à distance
Bassin géographique prévisionnel	Sites UCN ou à distance

4.6.4 UO3 : Transfert de connaissance sur l'exploitation et l'administration

Cette prestation correspond à un transfert de connaissance.

Elle se décline en deux niveaux :

- Moyen : Exploitation de la solution. La durée est estimée à 2 jours ouvrés adressant le besoin d'un transfert de connaissance sur l'exploitation standard. La prestation de transfert de connaissance doit être exécutée dans les 30 jours ouvrés à réception du bon de commande et être réalisée sans interruption.

Complexe : Administration de la solution. La durée est estimée à 5 jours ouvrés adressant le besoin d'un transfert de connaissance sur l'exploitation avancée/administration. La prestation de transfert de connaissance doit être exécutée dans les 30 jours ouvrés à réception du bon de commande et être réalisée sans interruption.

E-PAT TC-01 :

L'unité d'œuvre doit répondre aux exigences listées ci-dessous

Référence UO	UO3
Libellé	Transfert de connaissance sur l'exploitation de la solution (niveau moyen) et l'administration (niveau complexe)
Description	Monitorat réalisé principalement sur les logiciels, les équipements et les technologies mises en œuvre dans le cadre du présent marché Gestes techniques d'exploitation des sauvegardes Gestes techniques d'administration de la solution de sauvegarde et des baies de sauvegardes
Prérequis	Cahier des charges ou expression des besoins fournis par l'UCN : • Le contexte de la demande • Le volume commandé (4 Personnes Maximum par UO) • Les objectifs précis de la prestation • Les moyens de connexion et d'accès nécessaire
Livrables	Le titulaire livre à l'issue la documentation complète du transfert de connaissances au format dématérialisé
Vérification et réception des livrables	La transmission des livrables fait partie du délai de réalisation de la prestation d'installation
Spécificité de l'environnement technique	Environnements de sauvegarde : - logiciels d'administration et de supervision des sauvegardes - solution d'administration - équipements de sauvegarde - autre solution proposée dans le cadre ce marché
Bassin géographique prévisionnel	Sites UCN ou Distanciel

4.6.5 Indicateurs de suivi

Les indicateurs ci-après alimentent le tableau de bord des indicateurs de suivi fourni en comité de pilotage.–

4.6.5.1 IQS - UO1 : Intégration de matériels

Pour atteindre ces objectifs, l'UCN va mettre en place l'indicateurs suivants :

Définition	Précisions	Fréquence de mesure
Pourcentage de respect du délai de réalisation avec remise du livrable	Nb de livrable transmis dans les délais / Nb de livrable attendus	Mensuelle

4.6.5.2 IQS – UO2 : Intégration d'une évolution logicielle

Pour atteindre ces objectifs, l'UCN va mettre en place l'indicateurs suivants :

Définition	Précisions	Fréquence de mesure
Pourcentage de respect du délai de réalisation avec remise du livrable	Nb de livrable transmis dans les délais / Nb de livrable attendus	Mensuelle

4.6.5.3 IQS – UO3 : Transfert de connaissance sur l'administration et l'exploitation

Pour atteindre ces objectifs, l'UCN va mettre en place l'indicateurs suivants :

Définition	Précisions	Fréquence de mesure
Qualité du transfert de compétence	Moyenne des notes des évaluations obtenus en fin de transferts	Mensuelle

4.7 Gouvernance

A titre d'information, l'équipe de l'UCN mobilisera les profils suivants sur l'exécution contractuelle :

- un(e) expert technique
- un(e) contrôleur de gestion
- un(e) référent de portefeuille budgétaire
- un(e) contract manager
- un(e) juriste

S-GOV-01 :

Des propositions d'amélioration peuvent être proposées de la part du titulaire par rapport aux exigences formulées dans ce chapitre afin d'apprécier sa valeur ajoutée.

4.7.1 Comitologie

Deux instances de gouvernances sont exigées : une réunion de lancement ainsi qu'un comité de pilotage et de suivi opérationnel.

4.7.1.1 Réunion de lancement

A titre d'information, concernant cette instance, l'UCN estime la charge préparatoire du titulaire à 0,5 jours/homme.

Cette réunion de lancement peut se dérouler en mode distant (audio/partage d'écran et/ou visio) et/ou présentiel. La durée estimée est de 1h30 maximum.

E-GOV-01 :

Objectifs :

Une réunion de lancement, est demandée afin de valider au minimum, pour les deux parties :

- Les spécificités du projet dans son cadre général
- Les interlocuteurs et acteurs de chacune des actions,
- Les processus décrits dans l'offre du titulaire,
- Les indicateurs de suivi
- Les informations techniques du parc actuel de l'UCN
- La démarche qualité

Modalités :

Elle doit être planifiée par le titulaire dans les 15 jours ouvrés après la notification du marché.

L'ordre du jour et les supports de présentation de cette réunion seront définis par le titulaire qui les diffuse aux différents participants 5 jours ouvrés avant la date de réunion prévue. Le cas échéant, l'UCN pourra demander une adaptation du support de présentation.

L'UCN présentera son propre support avec les informations le concernant.

L'ensemble des documentations échangées ou produites lors de cette réunion, sera validé et contresigné, par les deux parties en présence.

Le titulaire dispose d'un délai, de 10 jours ouvrés pour transmettre à l'UCN le compte-rendu de cette réunion de lancement.

4.7.1.2 Comité de pilotage et de suivi opérationnel

Afin d'optimisation, une instance de gouvernance adresse le pilotage de la relation contractuelle et le suivi opérationnel de la maintenance

A titre d'information, concernant ce comité, l'UCN estime la charge préparatoire du titulaire à 2 jours/homme ouvrés par occurrence.s-

Cette réunion peut se dérouler en mode distant (audio/partage d'écran et/ou visio) et/ou présentiel. La fréquence est trimestrielle. La durée estimée est de 2h00 maximum.

Objectifs :

E-GOV-02 :

Sur le plan du pilotage de la relation contractuelle, le comité doit permettre d'assurer le suivi des prestations, de vérifier leur conformité et qualité par rapport au contrat. Il a pour objectif au minimum de :

- Contrôler la qualité des prestations, et d'actualiser, en termes de besoins, le niveau de qualité de service et de contrôle, ainsi que l'adéquation moyens/services demandés,
- Préconiser les évolutions quand celles-ci exercent une influence directe ou indirecte sur le niveau de qualité de service,
- Examiner les capacités affectées aux prestations et les ajuster en cas de besoin,
- Examiner les tableaux de bord présentés ; analyser les résultats,
- Traiter éventuellement les points contractuels et financiers
- Proposer des plans d'action pour améliorer les prestations

En lien avec les prestations de maintenance correctives décrite au chapitre [Maintenance corrective](#), le comité a pour objectifs de :

- Suivre les actions en cas d'écart de résultat
- Coordonner les différentes actions engagées,
- Analyser les faits marquants, les dysfonctionnements et incidents : origines, conséquences, mesures prises,
- Rechercher les solutions techniques particulières à certains dossiers complexes.

En lien avec les prestations de maintenance préventives décrite au chapitre [Maintenances préventives](#), le comité a pour objectif de :

- Valider ou réviser les plannings, notamment les plannings de mise en œuvre des changements par rapport aux contraintes de production,
- Mettre en application les décisions prises et de suivre ces différentes actions,
- Présenter l'inventaire matériel et logiciel du parc
- Présenter l'état capacitaire du parc
- Présenter la « road map » par catégorie de matériel et tout élément de veille technologique
- Préconiser les évolutions matérielles et / ou logiciels quand celles-ci exercent une influence directe ou indirecte sur le niveau de qualité de service,

Modalités :

La première occurrence du comité de pilotage et de suivi opérationnel doit être planifiée par le titulaire dans les 60 jours ouvrés après la notification du marché.

L'ordre du jour et les supports de présentation de cette réunion seront proposés par le titulaire qui les diffuse aux différents participants 7 jours ouvrés avant la date de réunion prévue. Le cas échéant, l'UCN pourra demander une adaptation du support de présentation.

L'UCN présentera son propre support avec les informations le concernant.

L'ensemble des documentations échangées ou produites lors de cette réunion, sera validé et contresigné, par les deux parties en présence.

Le titulaire dispose d'un délai, de 5 jours ouvrés pour transmettre à l'UCN les comptes-rendus liés à ce comité de pilotage et de suivi opérationnel.

Indicateurs de suivi :

Pour atteindre ces objectifs, l'UCN va mettre en place les indicateurs suivants :

Définition	Précisions	Fréquence de mesure
Pourcentage de respect du délai de remise des supports avant le comité de pilotage et de suivi opérationnel	Nb de livrable transmis dans les délais / Nb de livrable attendus	Mensuel
Pourcentage de respect du délai de remise des livrables après le comité de pilotage et de suivi opérationnel	Nb de livrable transmis dans les délais / Nb de livrable attendus	Mensuel

5 Démarche Qualité

A titre d'information, concernant la rédaction du plan assurance qualité, l'UCN estime la charge préparatoire du titulaire à 2 jours/homme ouvrés pour délivrer la première version document.

Les échanges avec l'UCN peuvent se dérouler en mode distant (audio/partage d'écran et/ou visio) et/ou présentiel.

La fréquence de révision du document est annuelle. La durée estimée est de 1h30 maximum par occurrence pour prendre en compte les modifications.

Objectifs :

Le plan assurance qualité est un document qui précise les éléments permettant de s'assurer de la mise en œuvre et de l'efficacité des activités prévues par le titulaire pour obtenir la qualité requise.

La démarche qualité a pour but d'homogénéiser et d'assurer une cohérence dans l'exécution contractuelle des services afin d'améliorer la qualité de service, d'optimiser les méthodes de travail, de capitaliser et partager les expériences

S-DQ-01 :

Le titulaire décrit le contenu détaillé du plan d'assurance qualité (PAQ), ainsi que l'organisation et les moyens qu'il envisage de mettre en œuvre pour assurer la qualité des prestations en conformité avec les exigences et les attentes de l'UCN. Le titulaire utilisera idéalement l'annexe de PAQ proposée dans le DCE à titre d'exemple.

Le document précisera :

- Intervenants
- Organisation
- Plannings
- Éléments techniques du projet
- Objectifs
- Contraintes
- Indicateurs de suivi

Les indicateurs ont été choisis pour leur caractère représentatif d'une qualité globale et homogène des performances de l'activité. Ils permettront de mesurer le respect des niveaux de service attendus par l'UCN.

Modalités :

La première version du plan assurance qualité doit être envoyée par le titulaire dans un délai maximum de 40 jours ouvrés après la notification du marché.

Le titulaire organisera dans ce délai une réunion de validation. Le cas échéant, l'UCN pourra demander une adaptation

L'UCN le validera dans un délai de 15 jours ouvrés.

Le plan d'assurance qualité est ensuite mis à jour aussi souvent que les évolutions du périmètre d'exercice des prestations du marché le nécessitent. Chaque modification du plan qualité est proposée par le titulaire ou l'UCN et est ensuite soumise à la validation des deux parties en comité de pilotage et de suivi opérationnel.

6 Niveau de certification

S-NIV-CER-01 : le titulaire peut préciser les niveaux de certification, norme ISO ou équivalent, sur les thèmes suivants

- Management de la qualité
- Système de management du SI
- Management de la sécurité de l'information

S-NIV-CER-02 : le titulaire peut préciser les certifications existantes sur les solutions proposées et le nombre de personnes certifiées pouvant intervenir dans le cadre des prestations du marché.

7 Garantie éditeur

S-GE-01 : Le titulaire peut apporter pour chaque produit du CRF, la durée de garantie éditeur en vigueur, le cas échéant. Le détail de services qui y est associé pourra être présenté à minima, par type de famille de produit, dans le mémoire technique.

S-GE-02 : Dans le cas où il existe une garantie éditeur, égale ou supérieure à une année, par famille de produit, le titulaire peut faire bénéficier annuellement, dans son coût forfaitaire de maintenance, sur la période de garantie mentionnée, d'un tarif préférentiel prenant en compte l'existence de services déjà prévus à la garantie constructeur native.

Les éléments de coûts pourront être détaillés dans le CRF sur les items correspondants.

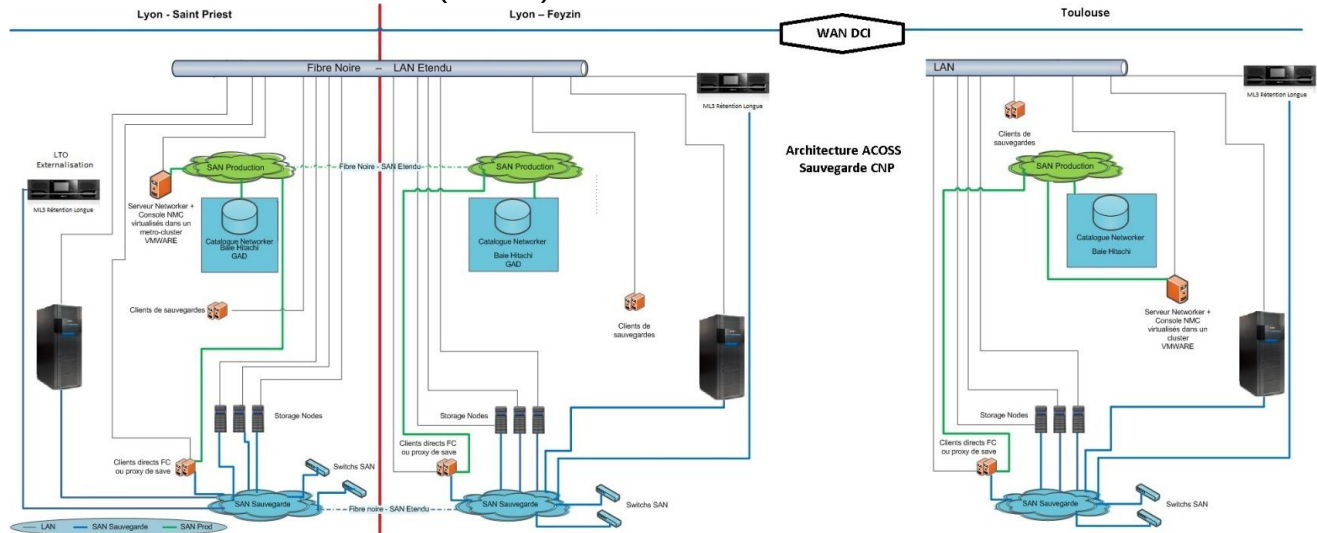
8 Annexes

8.1 Infrastructure de sauvegarde - Datacenter

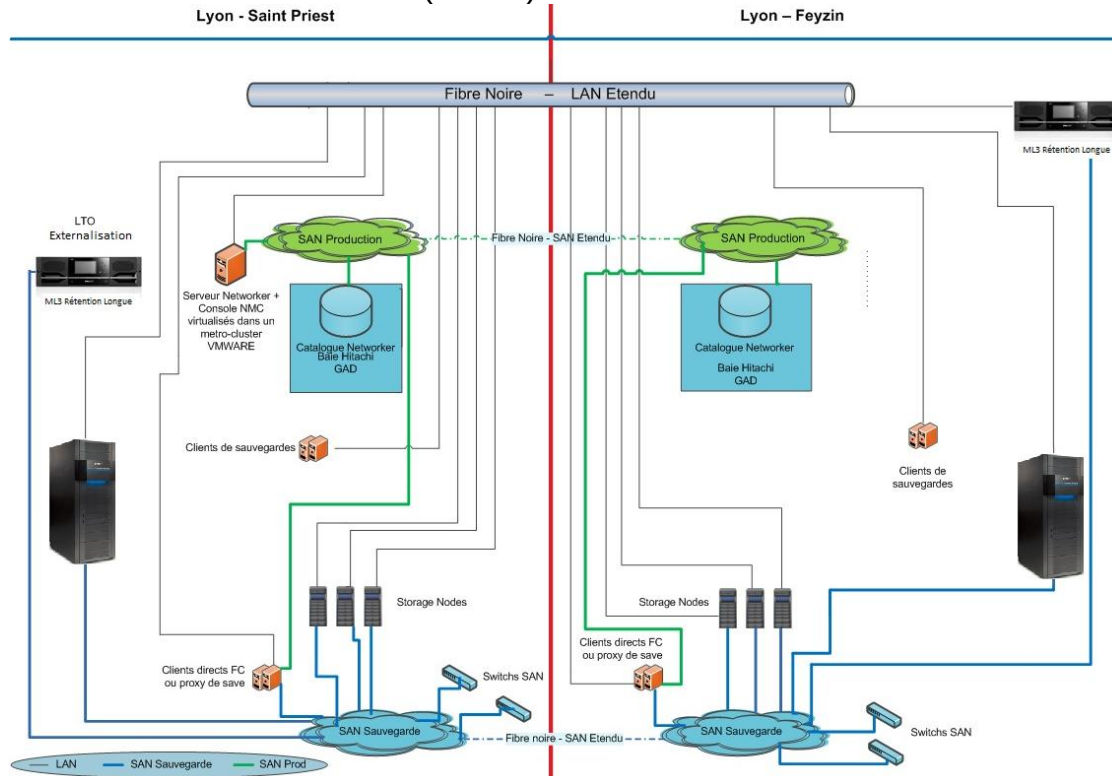
Les 2 infrastructures de sauvegarde Datacenter sont déployées sur 3 sites géographiques :

- Lyon (DC69) → dual-site
 - o Site 1 : Saint-Priest
 - o Site 2 : Feyzin
- Toulouse (DC31) → dual-room
 - o Site 3 : Toulouse

Infrastructure CNP – DD9900 (3 sites)



Infrastructure NIS – DD9410 (2 sites)



oOoOoOoOo
Fin du document.