



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**ACCORD CADRE AYANT POUR OBJET L'INFOGERANCE ET LE MAINTIEN EN
CONDITIONS OPERATIONNELLE DE L'ARCHITECTURE INFORMATIQUE DU
CONTROLEUR GENERAL DES LIEUX DE PRIVATION, AINSI QUE DES POSTES
DE TRAVAIL ET L'ACHAT DE MATERIELS ET DE LICENCES**

Table des matières

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)	1
1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
1.1 Définitions	4
1.2 Glossaire	4
1.3 Présentation du CGLPL	5
1.4 Objet du marché	5
1.5 Périmètre	6
2 MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	6
2.1 Plages horaires et délais spécifiés au marché	6
2.2 Lieu d'exécution	7
2.3 Sujétions relatives aux équipements techniques du CGLPL	7
2.4 Prestations impliquant d'autres fournisseurs du CGLPL	7
2.5 Dispositions générales relatives à la sécurité des systèmes d'information	7
2.5.1 Plan assurance sécurité	7
2.5.2 Mise à jour du Plan d'assurance sécurité	8
2.5.3 Gestion des évolutions techniques et fonctionnelles	8
2.5.4 Évolution de la réglementation – directives gouvernementales	8
2.5.5 Mises à jour, correctifs de sécurité	8
2.5.6 Sauvegarde et restauration	9
2.5.7 Continuité d'activité	9
2.5.8 Contrôle et filtrage des flux	10
2.5.9 Imputabilité, traçabilité	10
2.5.10 Exigences de sécurité concernant les personnels extérieurs (maintenance, entretien...)	10
2.5.11 Intervention des sociétés de maintenance ou de support de solutions informatiques (matérielles ou logicielles)	10
3 PRÉSENTATION DE L'EXISTANT	12
3.1 Résumé de l'existant	12
3.1.1 Dossier d'architecture	12
3.1.2 Architecture technique	12
3.1.3 Architecture réseau	14
3.1.4 Architecture applicative	14
3.1.5 Sauvegardes	14

3.1.6	Authentification	15
3.1.7	Parc informatique	15
4	PRESTATIONS ATTENDUES	15
4.1	<i>Introduction</i>	15
4.1.1	Niveaux de services requis	15
4.1.2	Traitement des incidents	16
4.1.3	Traitement des demandes	17
4.1.4	Notion de guichet unique	17
4.1.5	Relations entre le titulaire et le CGLPL	17
4.1.6	Compétences des équipes du titulaire	19
4.1.7	Outils du titulaire	20
4.2	<i>Organisation du marché</i>	21
4.3	<i>Prise en charge du marché</i>	21
4.3.1	Cycle de vie du marché	21
4.3.2	Prise en charge du marché	22
4.4	<i>Infogérance annuelle</i>	24
4.4.1	Gestion, administration et exploitation des postes de travail	24
4.4.2	Installation et paramétrage d'un poste de travail	25
4.4.3	Centre de services	25
4.4.4	Traitement des incidents	25
4.4.5	Traitement des demandes	26
4.4.6	Volumétrie des incidents et des demandes sur un an	27
4.4.7	Infogérance des infrastructures	28
4.5	<i>Réversibilité du marché</i>	30
4.6	<i>Module 1 – Fournitures des matériels, licences et accès à la maintenance associée</i>	31
4.6.1	Nature du besoin	31
4.6.2	Suggestions comprises dans les acquisitions relevant du module 1	32
4.7	<i>Module 2 – Demandes de services non-standards</i>	32
4.7.1	Ajout de serveurs physiques, virtuels et d'autres équipements réseaux	32
4.8	<i>Module 3 – Projets et prestations complémentaires</i>	32
4.8.1	Nature du besoin	32
4.8.2	Compétence du titulaire	33
4.8.3	Unités d'œuvres	33
4.8.4	Modalités d'exécution de la prestation	36

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Définitions

- Le **Titulaire** ou **Prestataire** ou **Infogérant** est l'opérateur économique qui conclut le marché avec le représentant du pouvoir adjudicateur
- La **Maîtrise d'ouvrage** ou **Acheteur** ou **Pouvoir adjudicateur** correspond au Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté.

1.2 Glossaire

ANSSI :Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

CERT-FR (Computer Emergency Response Team France) : Centre gouvernemental de veille, d'alerte et de réponse aux attaques informatiques, organisme français qui participe à la mission d'autorité nationale de défense des systèmes d'information de l'ANSSI

Cloud : Mise en place d'un réseau informatique propriétaire ou un centre de données fournissant des services hébergés pour un nombre restreint d'utilisateurs. Concrètement, les applications virtualisées « privées » sont soit administrées directement par le bénéficiaire (qui gère seul son infrastructure), soit mutualisées (un prestataire de confiance prend en charge une partie des services externalisés).

DC (Data Center ou Data Centre) : Centre de données

DNS (Domain Name System) : système de nom de domaine, service informatique qui associe les noms de domaine internet avec leurs adresses IP ou d'autres types d'enregistrements

LAN (Local Area Network) : Réseau local : Réseau situé dans une zone réduite. Un réseau local devient une partie d'un réseau étendu lorsqu'une liaison est établie (via des modems, routeurs distants, lignes téléphoniques, satellites ou une connexion hertzienne) avec un gros système, un réseau de données public (internet par exemple) ou un autre réseau local.

MCO (Maintenance en condition opérationnelle) : ensemble des mesures et opérations nécessaires pour garantir la disponibilité constante du système d'information (infrastructures, serveurs, réseaux, applications, sites internet...)

MCS (Maintenance en condition de sécurité) : ensemble des mesures et opérations nécessaires pour garantir les conditions optimales de sécurité et visant à anticiper les failles de sécurité et à détecter et corriger les vulnérabilités

UO (Unité d'œuvre) : Une unité d'œuvre (UO) correspond à une prestation réalisée dans le cadre de ce marché :

- à chaque UO peut être associé un niveau de complexité calculé en fonction de la prestation ;
- les UO peuvent être commandées indépendamment les unes des autres en fonction des besoins du marché ;
- en fonction de la prestation réalisée, un coût de mise en œuvre et/ou un coût récurrent est/sont associé(s) à l'unité d'œuvre.

VA (Vérification d'aptitude) : Pour le projet issu du présent marché, la VA consiste en la vérification que tous les éléments de la prestation :

- ont été livrés ;
- sont en état d'utilisation et d'exploitation ;
- correspondent bien aux spécifications et aux documentations qui l'accompagnent.

(VSR) Vérification de service régulier : Pour le projet issu du présent marché, la VSR a pour objet de constater que l'infrastructure et les technologies mises en œuvre sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation. Cette procédure est engagée dès lors que la vérification d'aptitude (VA) a été prononcée.

VM (Virtual Machine) : une machine virtuelle est un environnement virtualisé qui fonctionne sur une phase physique

VPN (Virtual Private Network) : système permettant de créer un lien direct entre des ordinateurs distants, qui isole leurs échanges du reste du trafic se déroulant sur des réseaux de télécommunication publics.

WAN (Wide Area Network) : réseau extérieur couvrant une zone géographique de grande envergure qui interconnecte l'ensemble des lieux physiques

Wifi (Wireless Fidelity) : Technologie de réseau informatique sans fil pouvant fonctionner pour construire un réseau interne accédant à internet à haut débit. Cette technologie est basée sur la norme IEEE 802.11 (ISO/CEI 8802-11).

1.3 Présentation du CGLPL

Le Contrôleur général des lieux de privation de liberté est une autorité administrative indépendante instituée par la loi du 30 octobre 2007. Il est chargé de veiller au respect des droits fondamentaux de toute personne privée de liberté par décision d'une autorité administrative ou judiciaire. Le Contrôleur général et les contrôleurs qu'il délègue peuvent visiter à tout moment les lieux de privation de liberté suivants : établissements pénitentiaires, locaux de garde à vue et de rétention douanière, centres et locaux de rétention administrative et zones d'attente, services de psychiatrie où sont hospitalisées des personnes sans leur consentement, centres éducatifs fermés.

Le Contrôleur général peut être saisi par toute personne privée de liberté ou son entourage qui estime que ses droits fondamentaux ne sont pas respectés ou garantis ; il peut être saisi également par des autorités publiques et des personnes morales ayant pour objet la défense des droits de l'homme.

1.4 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations relatives à :

- **l'infogérance des infrastructures informatiques et réseaux du CGLPL,**
- **la supervision et l'exploitation des applications du CGLPL,**
- **l'assistance bureautique,**
- **la fourniture de matériels informatiques et de licences,**
- **la réalisation de projets informatiques.**

On entend par **infogérance des infrastructures informatiques et réseaux**, les prestations :

- D'exploitation et de supervision ;

- De maintien en conditions opérationnelles (MCO) ;
- De maintien en conditions de sécurité (MCS) ;
- De maintenance préventive, d'application des préconisations éditeurs, de mises à jour de sécurité préconisées par les éditeurs, le CERTFR ou l'ANSSI,
- D'administration des équipements selon l'état de l'art ;
- De réalisation des demandes client conformément à un catalogue des actes et services ;
- D'assistance technique relative aux projets d'évolution des infrastructures informatiques du CGLPL.

1.5 Périmètre

Le périmètre du marché couvre l'ensemble des équipements d'infrastructure informatique et réseaux contribuant à délivrer le service :

- Serveurs virtuels VMware,
- Stockage des données,
- Sauvegardes et système de gestion, restauration et sauvegarde,
- Pare-feu et équipements de sécurité,
- Equipements réseaux et Wi-Fi.

Le périmètre s'étend aussi à l'administration et au maintien en conditions opérationnelles de services et notamment de Microsoft 365.

Il s'étend également à la supervision des échanges de données avec une solution de sauvegarde externalisée.

Le marché couvre la maintenance matérielle et logicielle de l'existant. Il comprend aussi un catalogue de matériels permettant au CGLPL de faire des acquisitions pour :

- Prendre en compte une extension de volumétrie (arrivée d'utilisateurs, création d'un site supplémentaire...),
- Remplacer un matériel ou logiciel obsolète déclaré en « fin de vie et fin de support » par son constructeur ou par son éditeur,
- Faire évoluer l'infrastructure afin d'offrir aux utilisateurs une meilleure qualité de service et des fonctionnalités supplémentaires. Ces évolutions sont réalisées dans le strict respect du périmètre de ce marché public et de son économie.

2 MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

2.1 Plages horaires et délais spécifiés au marché

Sauf indication contraire précisée dans le présent CCTP, les plages horaires et délais pour l'exécution des prestations décrites ci-après sont exprimés en heures et jours ouvrés.

Il est ainsi défini que :

- **Les jours ouvrés** incluent la plage du lundi au vendredi inclus, sauf jours fériés ;
- **Les heures ouvrées** incluent la plage de 9h00 à 18h00 pour chaque jour ouvré ;

- **Le 24/7/365** inclut la plage de travail ininterrompue tout au long de l'année donc week-end et jours fériés compris.

2.2 Lieu d'exécution

Les opérations de supervision, télémaintenance et de télégestion sont impérativement réalisées depuis le territoire français.

Il est, en outre, précisé que dans le cadre de ses prestations, le Titulaire est amené à exécuter des prestations dans les locaux du CGLPL à raison de deux fois par mois, préférentiellement le lundi.

2.3 Sujétions relatives aux équipements techniques du CGLPL

Le titulaire ne peut se prévaloir de conditions techniques insuffisantes à la satisfaction de ses services, dès lors qu'il ne les a pas dûment signalées lors de son offre.

2.4 Prestations impliquant d'autres fournisseurs du CGLPL

Le Titulaire est entièrement responsable de la bonne exécution de la prestation qu'il délivre dans le cadre du marché.

S'il s'avère que celui-ci requiert un service afférent à un tiers fournisseur du CGLPL (réseau de télécommunications, services de maintenance constructeurs, services support éditeurs...), le titulaire en garde l'entière responsabilité.

Il coordonne les parties et s'efforce d'effectuer lui-même toutes les démarches nécessaires auprès des tiers concernés, notamment en cas de dysfonctionnement.

2.5 Dispositions générales relatives à la sécurité des systèmes d'information

2.5.1 Plan assurance sécurité

Un plan d'assurance qualité est fourni et mis à jour dans le cadre de la documentation du marché.

Le présent marché met en œuvre, sauf dérogation expresse :

- la politique de sécurité des systèmes d'information de l'état (PSSIE)¹,
- le référentiel général de sécurité (RGS)².
- Le guide d'hygiène informatique édité par l'ANSSI ³

Le PAS reprend, en fonction de leur pertinence, les éléments suivants :

1. Politique de Sécurité des Systèmes d'Information du titulaire. Dispositions générales, ou, si le document existe, synthèse voire fourniture de la Politique de Sécurité des Systèmes d'information (PSSI) en annexe du PAS,

¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/38641>

² <http://www.ssi.gouv.fr/fr/reglementation-ssi/referentiel-general-de-securite>).

³ <https://cyber.gouv.fr/publications/guide-dhygiene-informatique>

2. Dispositions prises par le titulaire vis-à-vis de ses salariés : charte utilisateur, règlement intérieur, clause contractuelle de confidentialité, formation, sensibilisation à la Sécurité des Systèmes d'information (SSI)...
3. Dispositions spécifiques pour les salariés du titulaire qui interviennent sur le système d'information de l'acheteur. Registre des intervenants, engagement de confidentialité, formation SSI, consignes particulières...
4. Dispositions concernant la gestion d'intervenants extérieurs sur les installations du CGLPL ou relevant des infrastructures mutualisées (mainteneurs, etc.),
5. Politique de gestion des comptes administrateurs ou avec pouvoir,
6. Journalisation des opérations faites sur les systèmes des clients du titulaire,
7. Procédures de sécurité appliquées sur les équipements informatiques (firewall, supervision, stockage, sauvegarde, hôte de serveurs virtuels, application de gestion des incidents...) :
 - a) gestion des comptes d'accès et d'administration, traçabilité des opérations,
 - b) politique de mise à jour des patches de sécurité et des antivirus,
 - c) surveillance, audits, veille SSI,
 - d) modalités de paramétrage des comptes utilisateurs, politique des mots de passe ;
8. Mesures sur incident de sécurité :
 - a) modalités de signalement aux clients du titulaire,
 - b) procédure d'escalade et coordonnées des contacts chez le titulaire,
 - c) précautions techniques.

2.5.2 Mise à jour du Plan d'assurance sécurité

Le titulaire s'engage à exécuter ses obligations en termes de sécurité des systèmes d'information selon le PAS, tel qu'annexé au marché. Le titulaire est responsable de ses évolutions requises par le respect des exigences de sécurité du CGLPL pendant toute la durée d'exécution des prestations.

Les mises à jour du PAS sont évoquées dans les rapports de suivi et ont lieu annuellement.

2.5.3 Gestion des évolutions techniques et fonctionnelles

Les évolutions fonctionnelles ou techniques ne doivent pas remettre en cause le respect des exigences de sécurité ou compromettre une éventuelle opération de réversibilité.

En cas d'évolution, le prestataire doit vérifier que sa mise en œuvre est conforme aux exigences contractuelles et en apporter la justification auprès du CGLPL avant validation par ce dernier.

2.5.4 Évolution de la réglementation – directives gouvernementales

En cas de plan de sécurité, d'instruction gouvernementale, ou de nouvelles dispositions légales, le titulaire s'engage à fournir les moyens permettant la mise en conformité du marché avec ces directives. Il organise en conséquence avec le CGLPL le plan d'action et évalue les éventuels impacts financiers sur le marché.

2.5.5 Mises à jour, correctifs de sécurité

Le titulaire applique les correctifs recommandés par les fournisseurs de solutions matérielles ou logicielles (logiciels système ou applicatifs, logiciels embarqués) sur tous les matériels dont il a la charge.

En cas d'alerte grave (attaque virale, faille critique) annoncée par le CERTFR, le correctif doit être appliqué dans un délai de 4 heures sur les infrastructures ouvertes vers l'extérieur et sévérité CVE supérieure à 9.

Lorsqu'aucun correctif n'est disponible, le titulaire doit suivre les recommandations de l'éditeur ou du CERTA dans le cadre d'un contournement provisoire.

Si le contournement nécessite la désactivation d'une fonctionnalité indispensable au système, le titulaire s'engage à proposer des mesures permettant d'éviter l'exploitation de la vulnérabilité.

Le traitement des alertes mineures peut intervenir durant les périodes de maintenance.

Les passages de correctifs doivent être précédés d'une sauvegarde spécifique du système et des données qu'il contient, ainsi que de tests sur un environnement de préproduction.

Le titulaire doit mettre à jour le dossier de définition avec la liste des correctifs de sécurité appliqués sur les serveurs et communiquer au donneur d'ordres la version actualisée du document.

En cas d'alerte donnée par les équipes d'experts du titulaire, par l'administration ou le CERT-FR, le CGLPL est notifié par téléphone et courrier électronique avant toutes opérations. La décision de l'action ne peut être prise que par des personnels de la maîtrise d'ouvrage désignés par écrit.

2.5.6 Sauvegarde et restauration

Le titulaire doit prendre toutes les mesures qui s'imposent en termes de sauvegarde et de restauration pour se conformer au niveau de service exigé.

Les opérations de sauvegardes donnent lieu à un compte-rendu par messagerie avec indicateur de réussite ou d'échec. La fiabilité des sauvegardes est mise à l'épreuve par des tests de restauration mensuels, dont les rapports sont communiqués dans le mois suivant les tests.

Le titulaire doit prendre des mesures permettant de garantir la confidentialité des données relatives aux sauvegardes : confidentialité des flux lors des opérations de sauvegardes, stockage sécurisé des sauvegardes.

En cas de sauvegarde externalisée, les sauvegardes doivent être chiffrées avant leur transfert et la clé de chiffrement connue seulement du titulaire et du CGLPL.

Dans le cadre de plans de sécurité gouvernementaux, le CGLPL peut imposer une augmentation de la fréquence des sauvegardes.

Des exercices de restauration de l'ensemble des sauvegardes sont réalisés par le titulaire au minimum une fois par an : la documentation en attestant est remise au CGLPL.

2.5.7 Continuité d'activité

Le titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité du système d'information, conformément aux exigences définies dans la clause relative au niveau de service exigé.

Le candidat indique les mesures techniques, organisationnelles, procédurales qu'il s'engage à prendre pour assurer la continuité d'activité du système, ou en cas de sinistre la reprise d'activité conformément aux exigences définies dans la clause sur la convention de service.

Les procédures de sauvegarde et de secours sont auditées conformément aux modalités identifiées dans la clause relative aux audits de sécurité.

2.5.8 Contrôle et filtrage des flux

Le trafic réseau en provenance et à destination du système doit faire l'objet d'un contrôle permanent afin de n'autoriser que les flux légitimes.

Le service global doit être protégé contre les attaques classiques sur IP et les protocoles associés (filtrage sanitaire) notamment :

- attaque en déni de service (TCP SYN Flood, Ping Flooding, SMURF, Ping of Death, large packet attacks, etc.).
- IP options (source routing, etc.).

Les interfaces d'administration des machines ou des équipements du système ne doivent pas être accessibles depuis l'extérieur. Les services correspondants sont donc configurés pour ne pas accepter de connexions sur les interfaces publiques.

Seuls les services utiles au bon fonctionnement de l'application doivent être activés. Les autres services doivent être désactivés et si possible désinstallés.

2.5.9 Imputabilité, traçabilité

Les informations suivantes doivent être enregistrées :

- entrée en session d'un utilisateur : date, heure, identifiant de l'utilisateur et du terminal ; réussite ou échec de la tentative ;
- actions qui tentent d'exercer des droits d'accès à un objet soumis à l'administration des droits : date, heure, identité de l'utilisateur, nom de l'objet, type de la tentative d'accès, réussite ou échec de la tentative ; création/suppression d'un objet soumis à l'administration des droits : date, heure, identifiant de l'utilisateur, nom de l'objet, type de l'action ;
- actions d'utilisateurs autorisés affectant la sécurité de la cible : date, heure, identité de l'utilisateur, type de l'action, nom de l'objet sur lequel porte l'action.

2.5.10 Exigences de sécurité concernant les personnels extérieurs (maintenance, entretien...)

Le titulaire présente dans son offre les moyens de contrôle mis en œuvre pour s'assurer du respect des exigences de sécurité du donneur d'ordres par ses sous-traitants éventuels, ainsi que des consultants ou techniciens amenés à intervenir dans le cadre du support et de la maintenance sur le système du client.

2.5.11 Intervention des sociétés de maintenance ou de support de solutions informatiques (matérielles ou logicielles)

Les intervenants des sociétés assurant la maintenance ou le support technique de solutions doivent être accompagnés par une personne habilitée à intervenir sur le système pendant toute la durée de leur intervention. Si un intervenant a besoin de se connecter au système, il doit utiliser un compte spécifique permettant de garantir l'imputabilité de ses actions.

Le titulaire présente dans son offre les mesures techniques et organisationnelles pour empêcher les extractions massives d'information (par exemple : extraction d'une copie de la base de données à partir d'un poste dédié à l'administration).

3 PRÉSENTATION DE L'EXISTANT

3.1 Résumé de l'existant

3.1.1 Dossier d'architecture.

Le dossier d'architecture de l'ancien titulaire sera communiqué au nouveau titulaire lors de la notification du marché.

3.1.2 Architecture technique

L'architecture technique du CGLPL repose sur une infrastructure virtualisée VMWare redondée.

Les serveurs virtuels sont des instances de serveurs créées à partir de logiciels de virtualisation. Ils partagent physiquement les ressources matérielles d'un seul serveur physique, mais fonctionnent comme des entités indépendantes et distinctes. Chaque serveur virtuel a son propre système d'exploitation, son espace de stockage et ses ressources dédiées, offrant ainsi une flexibilité accrue pour exécuter diverses applications et charges de travail sur une seule machine physique.

Deux serveurs hyperviseurs ont également été mis en place. Un serveur hyperviseur est un logiciel ou une couche logicielle qui permet la création et la gestion des machines virtuelles (VM) sur un serveur physique. L'hyperviseur permet de diviser physiquement les ressources matérielles d'un serveur en plusieurs environnements virtuels indépendants, appelés machines virtuelles, chacun exécutant son propre système d'exploitation et ses applications.

La redondance du serveur hyperviseur permet notamment :

- **La redondance et tolérance de panne** : En répartissant les charges de travail sur plusieurs hyperviseurs, on réduit les risques de perte de données ou d'indisponibilité en cas de défaillance matérielle ou de maintenance.
- **Équilibrage de charge** : Répartir les machines virtuelles sur différents hyperviseurs permet de répartir la charge de travail de manière plus équilibrée, évitant la surcharge sur un seul serveur.
- **Évolutivité** : Avoir plusieurs hyperviseurs permet de scaler facilement en ajoutant de nouvelles machines virtuelles et en répartissant la charge, facilitant ainsi l'adaptation aux besoins changeants.
- **Isolation des environnements** : En utilisant plusieurs hyperviseurs, on peut mieux isoler les différentes applications ou services, réduisant ainsi les risques de perturbations ou de vulnérabilités entre les environnements virtuels.

Par conséquent, cette architecture permet meilleure disponibilité, une utilisation efficace des ressources et une infrastructure plus résiliente et évolutive que le Titulaire s'engagera à maintenir ou à améliorer.

La solution Vcenter permet de gérer de manière centralisée les infrastructures informatiques virtuels sur l'environnement VMware. En outre, la solution Veeam Backup permet la sauvegarde en temps réel et la réplication des données.

Le Titulaire aura comme objectif de conserver une architecture technique fonctionnelle, simple, sécurisée, redondée et dimensionnée aux besoins du CGLPL.

L'architecture matérielle est composée de :

-SERVEURS PHYSIQUES :

2 * LENOVO SR630

-BAIE SAN :

1 * LENOVO V3700 v2

-NAS :

1 * SYNOLOGY DS423+

-ONDULEUR :

1 * EATON 9PX 3000i

-SWITCH :

2 * ARUBA 2930F

1 * HP 2920-24G

1 * Mitel EX Controller (pour la téléphonie)

-BORNES WIFI :

2 * ARUBA IAP325

1 * ARUBA IAP225

-FIREWALL :

1 * WATCHGUARD T85

-IMPRIMANTES et COPIEURS :

1 * KYOCERA TASKAlfa 2554ci

1 * HP Laserjet M607

-ROUTEUR FAI :

1 * Livebox Business 310 (Orange)

1 * CISCO C1101-4P (Linkt) our l'accès au RIE

3.1.3 Architecture réseau

Le CGLPL dispose d'un lien internet fourni par l'opérateur Orange,

Par ailleurs, le CGLPL dispose à date des équipements réseaux suivants :

- 3 points d'accès autonomes WI-FI,

3.1.4 Architecture applicative

- **Une application « métier » dénommée Acropolis** qui permet de gérer le courrier entrant et sortant, la conservation des rapports produits par l'institution : cette application sensible, qui contient des données nominatives confidentielles, est hébergée et sauvegardée en interne. L'application est accessible par un client lourd sur les postes connectées au réseau local et, à distance, par un client léger au moyen d'un VPN. . Elle réalise pour le compte de l'institution une maintenance corrective et évolutive de l'application ainsi que l'assistance d'un administrateur interne. En 2019, l'ensemble des matériels et logiciels d'hébergement en interne de cette application ont été renouvelés.
- **L'application Microsoft 365** intégrant un intranet développé dans SharePoint comportant de sites de communication et des sites d'équipes, Outlook utilisé comme client de messagerie et Teams pour l'organisation de visioconférences. Par ailleurs, deux salles Microsoft Teams ont été mises en place au sein du CGLPL,
- **La solution VEEAM M365** pour la sauvegarde de l'ensemble des services Microsoft 365,
- **L'application Veeam Backup** qui permet la sauvegarde en temps réel, la réplication des données, la compression, la déduplication et la restauration rapide des données, gérée par une interface centrale,
- **L'application anti-virus WITHESECURE,**
- **L'application VPN WATCHGARD T85** pour l'ensemble des utilisateurs

Les licences seront fournies par le Titulaire dans le cadre du marché.

Néanmoins, le CGLPL n'accorde pas d'exclusivité sur la fourniture de licences et de matériel et se réserve la possibilité de souscrire les licences auprès d'une centrale d'achat ou tout prestataire présentant une offre plus compétitive.

3.1.5 Sauvegardes

Une sauvegarde externalisée doit être mise en place pour sauvegarder les données de l'institution.

La sauvegarde externalisée dans le cloud consiste à stocker des copies de données, fichiers ou systèmes informatiques sur un serveur distant géré par un prestataire externe. Cela permet de protéger les données en cas de défaillance matérielle, de perte ou de corruption, offrant une solution de reprise après sinistre et une accessibilité à distance aux informations cruciales.

Il appartiendra aux candidats de faire des propositions dans le cadre de leur offre.

3.1.6 Authentification

Une authentification MFA (multifactorielle) est mise en place progressivement pour tous les utilisateurs du CGLPL. Le Titulaire aura la charge de la gestion des règles d'authentification. Il répondra aux demandes relatives à la création de comptes et aux modifications de règles d'authentification.

3.1.7 Parc informatique

A la date de publication du marché, le parc informatique du CGLPL est composé de 80 ordinateurs portables environ, sous windows 11 et marginalement sous Windows 10 Professionnel. Le Titulaire aura la charge du maintien en condition opérationnel et de sécurité de ce parc informatique.

4 PRESTATIONS ATTENDUES

4.1 Introduction

4.1.1 Niveaux de services requis

Les prestations détaillées dans les paragraphes ci-dessous doivent répondre aux attentes suivantes :

- Représenter un engagement de résultat tangible et mesurable ;
- Disposer d'une méthode d'évaluation des charges sans ambiguïté et fiable reposant sur le savoir-faire du titulaire.

L'offre du titulaire précise le niveau de qualité de service sur lequel il s'engage, relativement aux exigences exposées ci-après par le CGLPL.

L'offre du titulaire comprend **un projet de convention de services** reprenant ses engagements au niveau des délais de réalisation, de résultat, de la plage horaire de couverture, des indicateurs de mesure de la qualité de la prestation, etc.

Le CGLPL attend **2 critères de criticité** pour qualifier les incidents et **2 types** pour qualifier les demandes :

Criticités :

1. Incident criticité haute,
2. Incident criticité normale.

Les pannes du réseaux internes relèvent toutes de la criticité haute.

Niveaux :

1. demande standard,
2. demande non-standard.

Le traitement d'un incident ou d'une demande est découpé en 2 phases, le titulaire s'engage sur les délais pour chacune des phases.

1. **Délai de prise en charge (GTI)** : réception de la demande par le guichet, délai de qualification avec prise de contact de l'utilisateur (négociation de la criticité, demande de précisions, mobilisation de la compétence, prise de rendez-vous...)
2. **Délai de résolution (GTR)** : délai de résolution constatée par le client à dater de la réception de la demande par le guichet.

Les demandes de services standards sont définies comme des demandes usuelles dans le cadre d'un contrat d'infogérance. L'annexe relative au catalogue des demandes de services standards énumère les types de demande. Ce catalogue peut être complété par celui du Titulaire.

Les demandes de services non-standards sont des demandes ponctuelles. Le CGLPL les définit dans le module n°2. Ces demandes non-standards peuvent être complétées par un catalogue du Titulaire.

4.1.2 Traitement des incidents

Les délais maximums suivants sont attendus du titulaire :

Criticité	Prise en charge	Résolution/Contournement
Haute	1h00	4h00
Normale	7h00	48h00

Le délai de prise en charge d'un incident est comptabilisé **à partir du signalement du dysfonctionnement par le CGLPL, ou l'apparition d'une alarme sur la supervision du titulaire** (l'installation, l'exploitation et les coûts d'usage sont à la charge du titulaire et intégrés dans son offre).

Le prise en compte en heures et jours ouvrés ou calendaires dépend de la catégorisation de l'élément sur lequel l'incident s'est produit.

La prise en charge est réputée être assurée dès qu'un contact direct (de préférence téléphonique, sinon par courriel) est pris avec le CGLPL, qualifiant et précisant la notification initiale. L'émission d'un accusé de réception par un automate ne peut pas être considérée comme une prise en charge du titulaire.

Le délai de résolution est calculé en faisant éventuellement le décompte du temps d'intervention d'un tiers fournisseur de le CGLPL. Dans ce contexte particulier, le titulaire prend l'initiative de contacter le tiers et de déclarer l'incident. Il fournit l'assistance technique nécessaire au diagnostic et à sa résolution rapide.

Le titulaire a communiqué son taux d'engagement sur les niveaux de qualité de service dans la convention de services en y intégrant, après modifications ou non, le tableau ci-dessous (mesure mensuelle) :

Incident - Criticité	Prise en charge	Résolution
Haute	100 %	100%

Normale	100%	100%
---------	------	------

4.1.3 Traitement des demandes

Les niveaux de service suivants sont attendus du titulaire :

Demande - Criticité	Prise en charge	Réalisation
Demande standard	4 heures	2 jours
Demande non-standard	1 jour	Selon demande

Le titulaire communique son taux d'engagement dans la convention de services en y intégrant, après modifications ou non, le tableau ci-dessous :

Demande – Criticité	Prise en charge	Réalisation
Demande standard ou non-standard	100 %	100 %

Concernant incidents de criticité haute, notamment les pannes réseaux, le titulaire s'engage à les traiter dans les meilleurs délais, c'est-à-dire si possible dans des temps inférieurs à ceux sur lesquels il s'engage contractuellement.

Certains traitements peuvent nécessiter un délai plus long que ceux prévus au contrat (complexité, volumétrie de la demande...).

Le titulaire propose alors de passer l'incident ou la demande dans la catégorie « problème » ou « demande planifiée ».

Il argumente sa demande et décrit les modalités qu'il met en œuvre pour résoudre la difficulté rencontrée et fixe concomitamment une date cible de résolution. Le changement de statut est soumis à l'approbation du maître d'ouvrage.

Les problèmes et demandes planifiées ne sont pas pris en compte dans le calcul du Service-Level Agreement (SLA).

Le nombre de problèmes ouverts et fermés est cependant rappelé dans les indicateurs trimestriels.

4.1.4 Notion de guichet unique

Le titulaire met en place une organisation ayant pour point d'entrée un « guichet unique ». Ce guichet, est chargé de qualifier et d'affecter les demandes et signalements d'incidents des utilisateurs. Le guichet est sollicité par les agents du CGLPL par voie de courriel, téléphone, ou via l'outil de gestion des tickets. Dans le cas d'un appel ou d'un courriel, le titulaire formalise la demande en saisissant un ticket au nom du demandeur dans le logiciel de gestion.

Le CGLPL attend du titulaire la mise à disposition d'un outil de ticketing qui doit permettre :

- la réception des demandes d'assistance et signalement d'incidents,
- le suivi des traitements jusqu'à leur résolution,
- un suivi statistique et historique,
- l'horodatage de la prise en charge jusqu'à la clôture définitive pour la bonne gestion des niveaux de service.

4.1.5 Relations entre le titulaire et le CGLPL

Le titulaire met en place une organisation focalisée sur la réactivité, le contrôle qualité des opérations, la culture sécurité, ainsi que sur une relation de proximité avec le CGLPL.

Les activités de pilotage du contrat sont rassemblées par le titulaire dans une unité organisationnelle de type **centre de service**.

Le titulaire peut proposer une organisation quelque peu différente, mais l'ensemble des missions pour les rôles définis ci-dessous doivent être couvertes.

Le Directeur de compte est responsable de l'ensemble des composantes du marché sur les aspects build et run. Il pilote la mise en place du contrat d'infogérance et la relation contractuelle.

Le Responsable Opérationnel de Compte (ROC) est responsable de la bonne exécution du marché et de la coordination des services d'administration et d'exploitation délivrés. Il assure notamment les missions suivantes :

- interface privilégiée avec le CGLPL,
- pilotage de la prestation et des niveaux de services délivrés,
- organisation et tenue des comités de suivi (convocation, ordre du jour et compte-rendu),
- élaboration et remise des tableaux de bord,
- contrôle de la qualité des services rendus et du respect des procédures,
- mobilisation et coordination des équipes du titulaire,
- gestion administrative du marché (PV de recette, réception des ordres de services et suivi de la facturation).

Le ROC possède une expérience attestée dans la conduite de ce type de contrat.

Le Responsable Opérationnel de Compte doit disposer d'un backup lors de ses périodes d'absences.

Le référent technique (RT) les interlocuteurs au quotidien du CGLPL. Ils assurent la cohérence de l'activité confiée par le titulaire à ses différents centres de compétences et sont responsables de la qualité du délivré, qu'il s'agisse de la résolution d'incidents, du traitement de problèmes ou de la réalisation de demandes de toute nature.

Le RT a une connaissance globale du contexte technique, des éléments couverts par le présent marché, mais aussi des éléments qui constituent l'ensemble de l'écosystème du Système d'Information du CGLPL. Le RT est le garant de la cohérence des actions techniques qui sont lancées. Il apporte son conseil au maître d'ouvrage dans les phases de définition des projets à venir. D'un point de vue opérationnel, il veille à la mobilisation des compétences du titulaire, et prend aussi en charge les échanges techniques avec les fournisseurs tiers en informatique et télécoms du maître d'ouvrage.

Le RT assure une présente mensuelle sur site, de 3 à 6 heures pour le paramétrage, l'installation et la délivrance des postes de travaux aux utilisateurs, en principe, le troisième lundi de chaque mois, jour de l'ensemble des personnels au siège de l'institution.

- **Procédure d'escalade**

Le titulaire met en place une chaîne d'escalade hiérarchique, incluant les interlocuteurs et leur niveau de responsabilité, tant au niveau managérial que technique. Il précise ses processus de mise en œuvre en cas d'incident. Pour chaque type d'incident, les étapes, les délais et les niveaux hiérarchiques d'escalade impliqués sont précisés dans l'offre technique et lient le titulaire.

Le titulaire est amené à échanger des informations et à travailler en concertation avec les fournisseurs titulaires des marchés couvrant la maintenance matérielle et le support logiciel. L'offre du titulaire décrit la façon dont il conçoit et met en œuvre cette collaboration :

- formalisation des limites de périmètres,
- procédure, canal de communication spécifique pour traiter en priorité les signalements d'incidents et les demandes,
- points de rencontre réguliers.

Fort de son expérience, le titulaire détaille dans son offre les moyens et outils qu'il entend mettre en œuvre.

L'offre du titulaire comprend le projet de convention de service qui doit au minimum expliciter les attentes évoquées aux paragraphes précédents, dont les éléments suivants :

- classes de services et engagements du titulaire sur les niveaux assurés,
- moyens techniques mis en œuvre sur le contrat,
- niveau de service et engagement du titulaire sur la disponibilité de ces outils,
- moyens humains mobilisés pour l'exécution du marché, qu'ils soient dédiés ou mutualisés,
- organigramme, rôle et responsabilité des intervenants du titulaire sur le marché,
- comitologie (comités, fréquences, participants, validation des CR...),
- indicateurs de mesures des niveaux de services et modalités de calcul,
- tableaux de bord, comptes-rendus produits et fréquence de livraison,
- procédures d'escalades techniques et managériales,
- procédures de traitement des incidents en heures et jours non ouvrés,
- plan de réversibilité et modalités de révision.

La convention de service est enrichie et définitivement validée lors de la phase de prise en charge du marché.

La convention de service étant un document contractuel, le CGLPL porte une attention particulière à la qualité de la version initiale fournie dans l'offre du titulaire.

4.1.6 Compétences des équipes du titulaire

L'offre du titulaire propose une équipe d'intervenants pressentis.

Le titulaire est engagé par le niveau de compétence et d'expérience des intervenants proposés dans son offre.

Ces intervenants doivent être expérimentés et **justifiés d'une connaissance pratique dans les environnements et technologies utilisées au CGLPL.**

Ces intervenants doivent également être expérimentés et justifier d'une connaissance pratique dans les environnements et technologies proposées dans l'offre du titulaire (outils de supervision et de gestion des incidents et demandes...).

Le Directeur de compte et le Responsable Opérationnel de Compte intervenant sur le contrat doivent avoir **au moins 5 ans d'expérience dans le domaine**.

Le référent technique doit avoir **au moins 3 ans d'expérience**.

Plus généralement, les qualités suivantes sont également attendues :

- capacité d'organisation pour la gestion des priorités dans les interventions et le respect des engagements pris,
- capacité rédactionnelle (comptes-rendus, notes, rapports, procédures techniques),
- capacité à gérer la relation Client en mettant en place une démarche qualité,
- sens du service,
- réactivité sur les problèmes,
- rigueur et organisation.

Pendant toute la durée du marché, le Titulaire s'engage à former ses intervenants sur les nouvelles versions des produits utilisés, spécifiés dans le présent CCTP ou sur les nouveaux produits que le CGLPL serait amenée à installer.

Faute de satisfaire à cette exigence, le titulaire s'expose à la récusation de son ou ses intervenants en application du CCAP.

Le titulaire s'engage à limiter par des mesures organisationnelles et opérationnelles le turnover des équipes dédiées au CGLPL.

En cas de remplacement d'une ressource en cours de marché, le titulaire doit établir un transfert de compétences et de connaissances vers la nouvelle ressource. Il communique au CGLPL dans un délai de **10 jours calendaires maximum** le départ d'une ressource dédiée au CGLPL à compter de la prise de connaissance du départ de la personne concernée. Il présente alors le plan d'action afin de garantir le maintien des compétences et connaissances acquises par la ressource.

Le CGLPL est particulièrement soucieuse de collaborer avec des équipes stables et de coconstruire avec la titulaire en partenariat.

4.1.7 Outils du titulaire

Le titulaire est réputé disposer des outils adéquats pour l'exécution de sa prestation. À ce titre, il fournit au minimum dans le cadre du marché :

- l'interconnexion nécessaire entre son site celui du CGLPL adapté à son dimensionnement et selon l'expérience du Titulaire (celle-ci est mise en place en phase projet au début du marché et est inclut dans le forfait proposé par le Titulaire),
- une plateforme de supervision,
- la gestion informatisée de l'inventaire permanent des biens sous sa responsabilité,

- les outils de mesure du niveau de service et d'établissement des tableaux de bord requis pour la gestion du marché,
- l'outil de ticketing.

4.1.7.1 Télémaintenance et interconnexion avec les infrastructures du CGLPL

Le titulaire intervient sur les systèmes et équipements dont il a la charge, pour une grande partie depuis son centre de services, en second lieu sur le site du CGLPL.

Pour ce faire, il conçoit l'interconnexion entre son plateau technique et le CGLPL.

L'offre du titulaire décrit les modalités de réalisation de ces interconnexions.

4.1.7.2 Supervision des services et équipements d'infrastructures

Le titulaire est garant de la disponibilité des services d'infrastructures du CGLPL. À ce titre, il met en place une surveillance des systèmes qu'il juge névralgiques dans la bonne délivrance du service. Cette surveillance permet de vérifier sur le périmètre du marché :

- la bonne performance, la charge et plus généralement tout indicateur capacitaire,
- la disponibilité en temps réel des services d'infrastructure délivrés.

Le titulaire met en place une équipe de supervision en mesure d'escalader, après qualification, les alarmes produites par l'outil de surveillance. L'alarme signalant un incident doit être prise en charge et être résolue selon les niveaux de service sur lesquels s'est engagé le titulaire.

L'offre du titulaire décrit les outils de surveillance qu'il met en œuvre ainsi que les processus de qualification et de traitement des alarmes remontées.

4.2 Organisation du marché

Le marché intègre une partie forfaitaire intégrant :

- La prise en charge et le recouvrement du marché, prescrites par bon de commande à la notification du marché, si le prestataire actuel n'est pas reconduit,
- L'infogérance annuelle, qui sera prescrite par bon de commande annuel,
- La réversibilité, qui sera prescrite, le cas échéant à la fin du marché,

Il intègre également des prestations à prix unitaires. Les prestations sont rassemblées sous forme de modules :

- Module 1 – Achats de licences et matériels
- Module 2 – Demandes de services non-standards,
- Module 3 – Projets et études complémentaires.

4.3 Prise en charge du marché

4.3.1 Cycle de vie du marché

Le présent marché est découpé en 3 phases principales :

- Recouvrement et prise en charge,

- régime nominal,
- réversibilité.

La phase dite de régime nominal correspond à l'exécution des prestations dans le strict cadre de l'annexe financière pour les prestations forfaitaires

4.3.2 Prise en charge du marché

L'offre du titulaire détaille la phase de prise en charge du marché. Cette dernière est impérativement gérée en mode projet. Le projet est découpé en volets. Chaque volet est lui-même découpé en étapes. Chaque étape se caractérise par un ensemble d'activités et de livrables. Les jalons marquant les changements d'étapes inscrits dans le planning projet de l'offre du titulaire valent engagement de ce dernier.

Le découpage de la phase de prise en charge en différents volets doit permettre une entrée des services attendus en régime nominal progressif, permettant ainsi au titulaire de garantir une parfaite maîtrise de chaque domaine technique déclaré en régime nominal, donc à la cible des attendus du marché.

L'offre du titulaire s'appuie sur son expérience dans des contextes similaires pour proposer la démarche qu'il estime être la plus opérationnelle et apporter au CGLPL les meilleures garanties pour le maintien de la qualité de service délivré. Il choisit donc le découpage en volets qu'il juge le plus pertinent, ainsi que le cadencement des mises en service nominal.

Le CGLPL étant une petite structure autonome, le Titulaire prévoit une stratégie adaptée pour la prise en charge du marché.

4.3.2.1 Admission des livrables et amorce de l'infogérance récurrente Découpage du projet de prise en charge en volets

L'enjeu principal du projet de prise en charge est, pour le titulaire, d'obtenir une parfaite maîtrise et autonomie sur l'ensemble du périmètre technique décrit au marché. Cette autonomie doit être impérativement acquise en fin de période de réversibilité d'un mois avec l'ancien prestataire. A titre d'exemple, le découpage suivant en volets peut être envisagé :

Volet 1 – Cadrage du projet global de prise en charge :

- Mise en place de la gouvernance spécifique au projet,
- Validation du périmètre technique du présent marché
- Liste nominative et rôle des intervenants du titulaire sur le périmètre du CGLPL,
- Mise en place de l'outillage nécessaire au marché.

Volet 2 – Prise en charge des équipements d'infrastructure,

Volet 3 – Prise en charge des équipements d'infrastructure liés au réseau et à la sécurité

Volet 4 – Prise en charge du Maintien en Conditions Opérationnelles sur les services d'infrastructure de bout en bout.

Le Titulaire précise dans son offre les volets de prise en charge du marché selon la présentation de l'existant, le dimensionnement du CGLPL et son expérience.

4.3.2.2 Étape 1 – Recouvrement du marché

La phase de recouvrement débute à la réception de la commande émise dans le cadre du marché. Elle doit être réalisée dans un délai qui ne peut pas excéder **1 mois à compter de la notification**.

Le titulaire prend connaissance du contexte lié au domaine technique adressé par le volet. Il s'approprie les procédures. **Il convient de la méthode de transfert de compétence avec le précédent prestataire (qui demeure responsable du service délivré).**

Il bâtit son propre plan documentaire qu'il doit réaliser pour la bonne exécution des prestations sur la durée du contrat. Il engage les travaux de documentation des architectures techniques et des procédures d'exploitation.

Le titulaire mobilise les moyens pour concevoir et mettre en œuvre l'outillage nécessaire pour le délivré des services dès la période transitoire (outil de ticketing, plateforme de supervision, outils de sauvegarde...).

Elle débute par la réunion de lancement du marché. Elle permet de valider, en particulier, les éléments suivants.

1. **Le profil de l'équipe projet** : le titulaire présente le profil et les personnes de l'équipe projet chargée d'opérer le présent marché. Cette équipe comprend, a minima, un directeur de compte, un responsable de compte point d'entrée de tous les échanges, responsable des engagements contractuels de sa société et de la conduite du projet, un référent technique)
2. **Le projet de plan d'assurance sécurité** : la phase d'initialisation permet au titulaire et à chaque service bénéficiaire de finaliser le plan assurance sécurité.
3. **Planning du recouvrement.**

Le Titulaire lance l'ensemble des chantiers nécessaires pour prendre en charge le marché.

A l'issue de cette phase les documents suivants seront arrêtés:

- organigramme, procédures d'escalade,
- structure plan de sécurité, à mettre à jour trimestriellement,
- convention de service définitive.

Au terme de cette étape, l'admission des livrables est prononcée lors d'une revue réunissant le titulaire et le CGLPL. Celle-ci a comme objectif de déterminer la capacité du Titulaire à infogérer les infrastructures en parfaite autonomie.

Au terme de cette étape, le prestataire sortant est libéré de ses obligations contractuelles (fin de contrat et de la phase de réversibilité), le titulaire du présent marché prend la responsabilité technique et contractuelle du périmètre décrit dans le présent CCTP. Il mobilise les moyens techniques et humains, sur site ou à distance pour exécuter les prestations selon les niveaux de services sur lesquels il s'est engagé

4.3.2.3 Étape 3 – Prise en charge du marché

Le titulaire assure les prestations décrites dans le présent CCTP. Il mobilise tous les moyens qu'il juge nécessaires pour délivrer la prestation adressée par le volet du projet de prise en charge, selon les niveaux de services attendus. Si les

moyens et procédures de télémaintenance prévus dans la situation cible ne sont pas finalisés, il compense les manques par une organisation adaptée, notamment en mobilisant des intervenants sur site.

L'ensemble des outils nécessaires au bon déroulement du contrat sont opérationnels. Sur la période, en parallèle du délivré conforme aux attendus, le titulaire finalise la mise en service opérationnelle des outils et procédures nécessaires au contrat dans son exécution cible. Il termine les chantiers dont le reste à faire a été identifié à l'étape précédente.

La qualité de la phase de prise en charge est déterminante pour garantir en service régulier une maîtrise complète par le titulaire du maintien en conditions opérationnelles des infrastructures sur la durée du marché. Le CGLPL porte une attention particulière aux éléments qui sont décrits dans l'offre du titulaire, ainsi que sur ses engagements.

L'offre du titulaire présente un projet de recouvrement et de prise en charge en mode forfait. Elle détaille la méthode retenue, et argumente en mettant en évidence :

- le planning projet détaillé,
- les moyens humains spécifiques mobilisés,
- la maîtrise des risques,
- l'optimisation du délai de réalisation,
- les modalités de validation des jalons,
- le détail des livrables,
- le plan de charge démontrant le bien-fondé économique,
- son engagement complet (expression forfaitaire, obligation de résultat, tenue des délais).

4.3.2.4 Durée de la phase de prise en charge

Le titulaire mobilise les moyens afin de présenter un planning de prise en charge respectant les délais et jalons suivants :

- Recouvrement du marché – **1 mois à compter de la notification du marché,**
- Prise en charge du marché.

4.4 Infogérance annuelle

Les prestations décrites ci-dessous sont intégrées dans le forfait d'infogérance annuelle.

4.4.1 Gestion, administration et exploitation des postes de travail

La gestion, l'administration et l'exploitation des postes de travail inclut :

- La supervision des postes,
- Le maintien condition opérationnelle,
- Le maintien en condition de sécurité,
- Connectivité au réseau,
- Administration et exploitation des postes de travail (mises à jour logiciels, gestion des correctifs, prise de main à distance),
- Gestion de l'antivirus et Assistance à l'utilisation et l'usage des antivirus (exemples : mise en quarantaine, mise à jour des bases virales, désinfection,)
- Assistance, aide à la prise en main à distance des matériels après approbation de l'utilisateur.

Ces prestations n'incluent pas la fourniture des licences et des matériels.

4.4.2 Installation et paramétrage d'un poste de travail

Cette prestation inclut les activités classiques IDAC (installation, déplacement, ajout, configuration) des postes de travail.

Le titulaire inclut un temps de présence sur site de 6 à 12 heures par mois au CGLPL permettant l'installation et le paramétrage des postes utilisateurs selon le cahier des charges spécifique de l'institution. Ce temps permet de mutualiser l'ensemble des tâches.

Il est estimé une volumétrie de 20 postes de travail à installer et paramétrer par an.

4.4.3 Centre de services

Cette activité permet, de manière organisée et simple, d'apporter aux utilisateurs du CGLPL l'assistance et le support dont ils ont besoins.

Cette activité englobe les services de proximité, de gestion des incidents, de demandes de services, d'assistance ou d'information.

Pour contacter, l'assistance utilisateurs, les utilisateurs « standards » auront trois moyens d'accès :

- Le centre d'appel : le centre d'appel est joignable pendant les jours ouvrés (de 9h00 à 18h00),
- Le mail,
- L'outil de ticketing : Les utilisateurs auront un outil de ticketing « en ligne », mis à disposition par le Titulaire et disponible 24/24 et 7j/7j.

Le service de proximité inclus à minima les prestations suivantes :

- Traitement des demandes d'intervention selon tickets (incidents (tout type de priorité), demandes de services « standards » inscrites au catalogue de services) et hors tickets de type « bureautique » puisque considérés comme afférents à la maintenance des postes de travail,
- Assistance des utilisateurs dans leurs usages numériques et réponses aux questions de ces derniers,
- Création systématique des tickets (incidents et demandes) afin d'en assurer la traçabilité,
- Participation à la résolution des incidents, aux demandes de changements et à certains projets d'évolution,
- Gestion des demandes de services utilisateurs : Installation de nouveau logiciel, paramétrage (PC et autres périphériques),
- Escalade des incidents que le service de proximité n'a pas réussi à résoudre,
- Installation, administration et exploitation des postes de travail,
- Intervention pour les opérations de maintenance des réseaux locaux,
- Intervention pour les opérations de maintenance de l'antivirus du poste de travail,
- Transfert de compétences aux utilisateurs,
- S'assurer en amont des événements planifiés du bon état de marche des équipements,

Aucune astreinte n'est requise dans le cadre du présent marché.

4.4.4 Traitement des incidents

Le CGLPL peut réaliser des tickets incidents par téléphone, par mail ou par l'outil de ticketing.

- **Prise en charge de l'incident**

La prise en charge est formalisée par l'émission d'un ticket d'incident comportant a minima les informations suivantes :

- référence du ticket,
- date et heure de l'incident,
- sévérité de l'incident,
- nom de l'agent ayant signalé l'incident,
- nom du technicien chargé du traitement de l'incident,
- description détaillée de la panne,
- 1er diagnostic,
- modalités d'intervention (Télégestion/intervention sur site),
- statut (en cours/clos)
- date et heure de clôture

- **Traitement d'un incident requérant l'intervention d'un fournisseur tiers**

Le titulaire mobilise, dès le signalement de l'incident, la compétence qu'il juge la plus opportune pour émettre un diagnostic fiable, voire lancer les premières actions de correction.

Soit l'incident nécessite un geste d'administration sur l'élément d'infrastructure en défaut afin de rétablir le service. Ce type de traitement est entièrement de la responsabilité du titulaire.

Soit il est diagnostiqué sur le système en défaut une panne matérielle ou un état nécessitant le support du constructeur ou de l'éditeur. Dans ce cas, le titulaire est le premier interlocuteur des tiers mainteneurs pour les incidents relevant de son périmètre. Le titulaire prend en charge :

- La prise de contact avec le tiers ;
- La formulation de la demande ;
- Si besoin :
- La prise de rendez-vous,
- L'encadrement de l'intervenant sur site,
- La vérification et la validation de la prestation ;
- Le contrôle du délai contractuel d'intervention et de rétablissement du tiers.

Le CGLPL peut souscrire aux contrats de maintenance sur site et de support pour les matériels et services d'infrastructures, sur des marchés distincts de celui-ci. Ces contrats ou conventions sont souscrits pour être en cohérence avec les niveaux de criticité retenus par le CGLPL pour ses biens et services d'infrastructure, et les engagements de niveau de service attendus du titulaire. Il appartient cependant au titulaire de vérifier la validité des contrats, ainsi que le niveau de service souscrit au regard de son propre engagement sur le temps de rétablissement pour le bien ou le service d'infrastructure considéré.

4.4.5 Traitement des demandes

Le Titulaire répond aux demandes standards incluses dans le catalogue de services. L'unité d'œuvre UO-DEM1 intègre un forfait de 20 demandes standards par mois.

Des demandes en dehors du catalogue de services sont considérées comme des demandes de service non-standard et sont rémunérées à l'acte.

4.4.6 Volumétrie des incidents et des demandes sur un an

Date	Ouverts	Réçus	En retard	Clos
2025-04	2	1	0	0
2025-05	5	5	2	4
2025-06	0	1	1	3
2025-07	3	3	0	3
2025-08	0	0	0	0
2025-09	0	0	0	0
2025-10	0	0	0	0
2025-11	1	0	0	0
2025-12	0	1	1	1
2026-01	0	0	0	0
2026-02	0	0	0	0
2026-03	3	6	2	6
2026-04	0	0	0	0

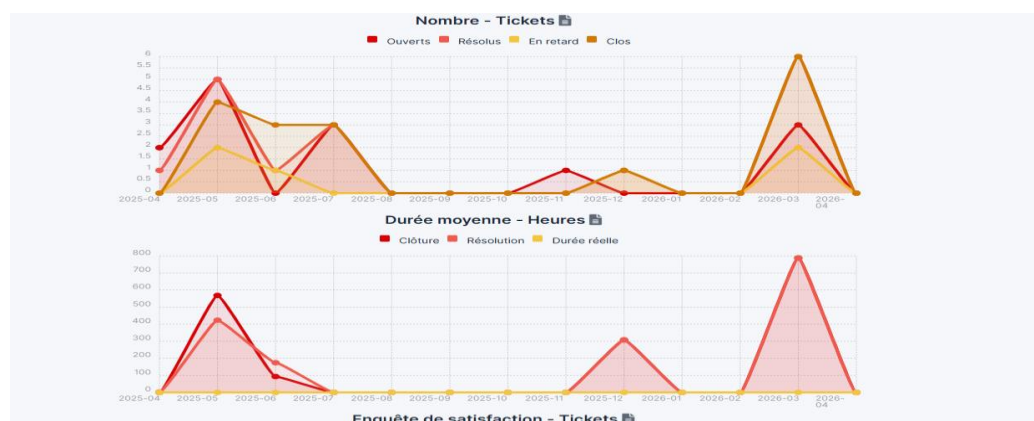


Schéma n°3 : Volumétrie des incidents et des demandes de sur une année

Le Titulaire construit son forfait sur la base de ces volumétries estimatives.

4.4.7 Infogérance des infrastructures

4.4.7.1 *Résumé du besoin*

Le titulaire met en place l'outillage et le dispositif humain permettant d'assurer le maintien en condition opérationnelle des installations relevant du périmètre technique du présent marché. Il en assure l'exploitation et l'administration dans les règles de l'état de l'art et conformément à ses engagements de services et son obligation de résultat.

Le titulaire est garant de la disponibilité des infrastructures informatiques et des services délivrés aux utilisateurs du CGLPL. À ce titre, il en assure le maintien en conditions opérationnelles, dont :

- L'administration des systèmes et réseaux,
- La supervision de l'ensemble des infrastructures,
- L'exploitation applicative,
- La résolution des incidents et gestion de la maintenance curative,
- La maintenance préventive et évolutive,
- L'exploitation et administration quotidienne selon l'état de l'art,
- L'exécution des demandes de services standards,
- La gestion de la capacité,
- Le reporting, la métrologie et la mise à jour des inventaires,
- La sécurité et la conformité réglementaire,
- Le conseil.

4.4.7.2 *Périmètre du service*

Le présent contrat couvre le périmètre technique décrit au titre « Présentation de l'existant ».

Tous matériels et pièces détachées fournis par le titulaire en remplacement ou complément sur l'installation doivent être certifiés d'origine constructeur, ou être formellement reconnus compatibles par le constructeur. Le titulaire précise pour chacun d'eux, s'il s'agit d'un matériel neuf ou reconditionné, ainsi que sa durée de garantie.

a. Administration et exploitation réseau

La prestation comprend l'administration, la surveillance, le paramétrage et l'installation des évolutions pour :

- les pare-feux installés sur site et sur l'accès internet ;
- les équipements actifs constituant le réseau local,
- les services d'infrastructure,
- les produits de sécurité et outillages relevant de ce domaine de compétence.

b. Administration et exploitation des infrastructures serveurs et stockage

Elle recouvre principalement l'exploitation et l'administration de l'infrastructure VMware et de ces composants connexes :

- Baies de stockage
- Infrastructure de sauvegarde Veeam Backup ;
- VMware VCenter ;
- Outillage relevant de ce domaine de compétence,
- Etc.

c. Supervision et exploitation applicative

Le CGLPL confie au Titulaire l'exécution des prestations d'exploitation, de supervision technique et applicative.

d. Administration du tenant Office 365

Le Titulaire réalise l'administration du tenant Office 365 et réalise les tâches suivantes :

- **Gestion des utilisateurs et des groupes** : Création, modification et suppression des comptes utilisateurs, attribution de licences, gestion des groupes pour faciliter la collaboration et le partage.
- **Sécurité et conformité** : Configuration des paramètres de sécurité pour protéger les données sensibles, gestion des politiques de sécurité, surveillance des activités pour détecter les menaces potentielles, et mise en place de la conformité réglementaire.
- **Configuration des services** : Personnalisation des paramètres pour les emails, les applications Office, SharePoint, OneDrive, Teams, etc., en fonction des besoins spécifiques de l'organisation.
- **Gestion des sauvegardes et récupération** : Mise en place de stratégies de sauvegarde pour assurer la disponibilité et la récupération des données en cas de problème,
- **Assistance aux utilisateurs** : Fourniture de support aux utilisateurs finaux pour résoudre les problèmes liés aux services Microsoft 365.
- **Surveillance et rapports** : Supervision des performances des services, génération de rapports pour évaluer l'utilisation et l'efficacité des ressources.
- **Mises à jour et maintenance** : Gestion des mises à jour et des correctifs pour garantir que les services.

L'ensemble des demandes relatives à l'administration du tenant Office 365 sont intégrées dans les demandes de services standards.

e. Administration de l'infrastructure de sauvegarde/Veeam Backup

Le Titulaire est responsable de la bonne exécution des sauvegardes et de leur intégrité concernant :

- Les équipements d'infrastructure et les divers outillages qui sont sauvegardés selon un plan et des moyens techniques cohérents au regard de leurs spécificités (configurations switches, firewalls, etc.) ;
L'ensemble des serveurs virtuels constitue le système d'information du CGLPL dont la sauvegarde est assurée par l'infrastructure VEEAM Backup.

f. Maintien à niveau des installations

Le titulaire s'engage à maintenir à niveau les équipements, services d'infrastructures et outillages au périmètre du marché. À ce titre, il s'engage à installer les versions logicielles, correctifs et microcodes permettant de maintenir une couverture des infrastructures par un support constructeur et éditeur au moins une fois par an.

La souscription des abonnements et maintenances pour obtenir les versions à niveau auprès des constructeurs et éditeurs est soumise à la validation du CGLPL. Ces abonnements pourront être souscrits par le biais du Titulaire ou auprès d'un tiers.

La gestion de projet et la main-d'œuvre, la logistique nécessaire au déploiement des mises à niveau et correctifs sont intégrées dans l'unité d'œuvre.

Le titulaire présente trimestrielle un état du parc matériel et logiciel dans le périmètre du marché. L'ensemble du parc doit présenter un niveau de version permettant de garantir un support constructeur/éditeur pour les 12 mois à venir, à compter de la date anniversaire de notification du marché. Cette exigence vaut aussi pour la dernière année du marché, quelle que soit la situation du titulaire (reconduction du contrat ou fin de marché, réversibilité engagée dans le cadre d'un nouveau contrat et d'un nouveau titulaire retenu.).

Les mises à niveau sont de toute nature : correctifs mineurs, montées de versions intermédiaires, voire majeures. Les correctifs de sécurité doivent être installés autant de fois que nécessaire (cf. § 3.6 « Dispositions générales relatives à la sécurité des systèmes d'information »).

g. Maintenance curative des installations

Le titulaire s'engage à traiter tout incident et à rétablir le service nominal pour les équipements, services d'infrastructures et outillages dans le périmètre du marché.

L'installation doit demeurer opérationnelle sur la plage horaire ouvrée.

h. Inventaires

Le Titulaire dresse la liste des équipements, des matériels, des logiciels, et des ressources informatiques à inventorier.

Le Titulaire propose un outil performant lui permettant de répertorier l'ensemble des postes de travail et des licences. En effet, le CGLPL n'est pas satisfait de l'outil utilisé dans le cadre de son outil actuel.

L'inventaire est transmis dans le rapport annuel d'infogérance et sur demande.

4.5 Réversibilité du marché

Cette prestation est forfaitaire et couvre les moyens supplémentaires fournis par le titulaire pour assurer le transfert de compétence vers la nouvelle équipe sur la période pleine du dernier mois du présent marché.

Le Titulaire s'engage au terme du marché à transférer l'ensemble des prestations au CGLPL ou à tout autre tiers de son choix.

Au regard de cette obligation, le titulaire s'engage à :

- apporter l'assistance nécessaire durant la période de transfert des moyens et des compétences,
- transférer au CGLPL ou à l'équipe du futur Titulaire les informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble,
- Remette sur un support informatique, le dossier de réversibilité maintenu à jour tout au long du marché et contenant tous les éléments référencés dans le plan de réversibilité (documentations techniques, procédures, gestion de configurations, inventaires...) à jour.

En outre, la phase de réversibilité ne doit pas altérer la qualité, les termes et les conditions des services fournis durant le marché.

Les dispositifs assurant la complète opérationnalité de la réversibilité sont consignés par le titulaire dans le plan de réversibilité, puis mis à jour tout au long du marché.

Le Titulaire décrit dans son offre la phase de réversibilité des prestations vers une nouvelle équipe désignée par le CGLPL. Il décrit notamment les points suivants :

- initialisation de la prestation, planning, étapes de validation,
- moyens humains mobilisés en renfort sur la période,
- modalités de remise des éléments et documents produits au nouveau titulaire ou au CGLPL,
- protocole d'échange technique et de réponse aux questions de la future équipe en charge des prestations,
- accueil de la nouvelle équipe à des fins d'observation de l'activité,
- recette de la phase de réversibilité et transfert de responsabilité.

4.6 Module 1 – Fournitures des matériels, licences et accès à la maintenance associée

4.6.1 Nature du besoin

Le CGLPL souhaite être en mesure de procéder à l'acquisition d'équipements matériels et logiciels par le biais du présent marché public, dans le strict respect de son économie, de son périmètre technique et fonctionnel, afin de :

- Prévenir l'obsolescence des matériels et logiciels par leur remplacement,
- Faire face à une extension de la volumétrie utilisateurs ou de trafic,
- Fiabiliser les installations actuelles en mettant en œuvre des mécanismes redondants,
- Acquérir les biens nécessaires à la bonne exécution des différentes prestations Catalogues des équipements matériels et licences logicielles

Le titulaire communique au CGLPL les catalogues éditeurs et constructeurs en vigueur durant l'exécution du marché public.

La mise à jour des catalogues est faite sur demande du CGLPL ou à l'initiative du titulaire, au minimum une fois par an. Les catalogues doivent comporter :

- L'ensemble des produits déjà acquis par le CGLPL et figurant dans l'inventaire des équipements au périmètre du présent marché ;
- Les références permettant une extension,
- Les références de remplacement en cas d'obsolescence des produits en service,
- Les références de produits et fonctionnalités connexes permettant au CGLPL d'étendre et d'améliorer le service aux utilisateurs.

Le titulaire fournit un catalogue par constructeur ou éditeur en version électronique sous format Excel ou compatible. L'intitulé du catalogue est de la forme catalogue -<constructeur>-<date de mise à jour>. Par exemple, catalogue-Cisco-01-12-2023.

Le catalogue doit comporter au minimum la référence complète du constructeur pour le produit, une description, le prix public conseillé par le constructeur. L'offre du titulaire l'engage sur un taux de remise général par catalogue.

Le CGLPL se réserve à tout moment la possibilité d'auditer les prix publics consignés dans les catalogues et d'en vérifier la véracité.

Les niveaux de services proposés pour ces contrats de maintenance et de support doivent être cohérents avec les engagements de service du titulaire pour l'exécution de la prestation décrite précédemment.

4.6.2 Suggestions comprises dans les acquisitions relevant du module 1

Les acquisitions faites dans le cadre du module, outre la fourniture du bien ou de la licence comprennent :

- Le conseil avant-vente et l'établissement du devis conforme aux références du catalogue et règles du marché public,
- La logistique relative à l'approvisionnement, la gestion de la commande, la livraison,
- La mise à jour de l'inventaire permanent des biens relevant du périmètre de ce marché public,
- Si pertinent, l'enregistrement du produit au nom du CGLPL, auprès du constructeur ou éditeur ouvrant droit aux services de garantie et support,
- La livraison sur site du bien,
- La prise en charge du bien (sauvegarde, supervision, télégestion, exploitation, documentation, renouvellement à date du contrat de maintenance si nécessaire...).

Par ailleurs, lors de l'établissement du devis, le titulaire s'engage sur un délai de livraison à compter de la date de réception de la commande du CGLPL

4.7 Module 2 – Demandes de services non-standards

Les demandes de services non-standards sont rémunérés selon les unités d'œuvre décrites ci-dessous. Le Titulaire peut proposer un catalogue de services non-standards pour compléter son offre.

4.7.1 Ajout de serveurs physiques, virtuels et d'autres équipements réseaux

Des prestations d'ajout de serveurs physiques, virtuels et d'autres équipements réseaux (switchs, point d'accès) aux infrastructures du CGLPL sont rémunérés selon les unités d'œuvres du module n°2 définies dans le bordereau des prix unitaires.

Ces prestations n'incluent que la main d'œuvre, éventuellement le déplacement et la mise à jour documentaire requise.

Les achats de matériels et licences seront rémunérés selon le module n°1, le Titulaire ne bénéficiant pas d'exclusivité dans le cadre du présent marché, le CGLPL pourra se fournir auprès d'une centrale d'achat ou d'un tiers en cas d'offre plus économiquement avantageuse.

4.8 Module 3 – Projets et prestations complémentaires

4.8.1 Nature du besoin

Le CGLPL entend associer le titulaire à la réalisation d'opérations d'évolution majeure, d'extension de services ou de refonte de ses infrastructures, dès lors qu'elles s'inscrivent dans le périmètre exclusif du présent marché.

Ces opérations sont lancées selon les besoins du CGLPL et selon les préconisations de l'infogérant :

- renfort de la disponibilité des infrastructures en confortant la redondance des équipements et services d'accès,
- mise en œuvre de nouveaux services et outils facilitant la mobilité, le travail collaboratif et le télétravail,
- remplacement des équipements dont l'obsolescence est annoncée par le constructeur ou l'éditeur,
- déménagement du site administratif de l'institution et de sa salle serveurs

Le CGLPL souhaite aussi solliciter le titulaire sur des besoins ponctuels et sous délais contraints :

- mobilisation d'une expertise dans le cadre d'une résolution d'un problème ou incident sur un service d'infrastructure (cas d'un périmètre technique partagé avec un autre titulaire de marché),
- acte technique sur site ou à distance non répertorié dans le catalogue des services,
- assistance dans la réalisation d'un dossier d'architecture technique ou d'un dossier de cadrage dans la phase de design d'un projet technique d'infrastructure,
- gestion de projet - pilotage complet d'un projet infrastructures.

4.8.2 Compétence du titulaire

L'offre du titulaire démontre qu'il est en capacité de mobiliser les compétences au niveau requis (technicien, ingénieur, expert, gestion de projet) sur l'ensemble des domaines techniques et fonctionnels adressés par ce marché. Elle développe la valeur ajoutée de sa contribution sur les projets présentés au paragraphe précédent :

- moyens humains et compétences techniques,
- expérience avérée et références clients sur des projets techniques critiques,
- gestion de projet (gestion des risques, assurance qualité, etc.),
- engagement de résultat.

4.8.3 Unités d'œuvres

Les unités d'œuvre prévues au bordereau des prix unitaires incluent l'installation, la documentation, la configuration, les tests de bon fonctionnement opérationnel avec les intervenants ou prestataires externes si nécessaire, le cas échéant, les activités de déploiement incluant les activités d'information et de formation requises. Les prescriptions décrites au chapitre 5 du CCAG TIC s'appliquent aux UO projet de réalisation du bordereau des prix unitaires.

4.8.3.1 *Projet d'étude simple*

Objet de l'unité d'œuvre : réaliser un projet d'étude simple ayant pour objet une thématique bureautique, télécoms, systèmes, base de données, sécurité du système d'information ou une étude plus générale en lien avec l'objet de l'accord cadre.

Par simple on entend un projet de complexité faible, nécessitant 1 jour d'ateliers techniques et/ou fonctionnels pour recueillir l'ensemble des éléments.

Cette unité d'œuvre inclut :

- Toutes les activités nécessaires à la réalisation et au pilotage du projet telles que réunions, analyses, audit, conseil, rédaction, présentation des résultats, etc.
- Les frais et sujétions nécessaires qui s'y rapportent tels que déplacements, reprographie...

Livrables attendus : Les livrables devront être adaptés en fonction du projet commandé et seront de type : rapport d'étude, compte-rendu de réunion, rapport d'audit, préconisations, support de présentation / restitution, support de formation.

4.8.3.2 *Projet d'étude standard*

Objet de l'Unité d'œuvre : réaliser un projet d'étude standard ayant pour objet une thématique bureautique, télécoms, systèmes, base de données, sécurité du système d'information ou une étude plus générale en lien avec l'objet de l'accord cadre.

Par standard on entend un projet de complexité moyenne, nécessitant 2 à 3 jours d'ateliers techniques et/ou fonctionnels, afin de préciser le besoin

Cette unité d'œuvre inclut :

- Toutes les activités nécessaires à la réalisation et au pilotage du projet tels que réunions, analyses, audit, conseil, rédaction, présentation des résultats, ...,
- Les frais et sujétions nécessaires qui s'y rapportent tels que déplacements, reprographie.

Livrables attendus : Les livrables devront être adaptés en fonction du projet commandé et seront de type rapport d'étude, compte-rendu de réunion, rapport d'audit, préconisations, support de présentation / restitution, support de formation.

4.8.3.3 *Projet d'étude complexe*

Objet de l'Unité d'œuvre : Réaliser un projet d'étude complexe ayant pour objet une thématique bureautique, télécoms, systèmes, base de données, sécurité du système d'information ou une étude plus générale en lien avec l'objet de l'accord cadre.

Par complexe on entend un projet de complexité élevée, nécessitant 4 à 7 jours d'ateliers techniques et/ou fonctionnels, afin de préciser le besoin

Cette unité d'œuvre inclut :

- Toutes les activités nécessaires à la réalisation et au pilotage du projet telles que réunions, analyses, audit, conseil, rédaction, présentation des résultats, ...
- Les frais et sujétions nécessaires qui s'y rapportent tels que déplacements, reprographie.

Livrables attendus : Les livrables devront être adaptés en fonction du projet commandé et seront de type: rapport d'étude, compte-rendu de réunion, rapport d'audit, préconisations, support de présentation / restitution, support de formation, éléments de pilotage du projet

4.8.3.4 *Projet de réalisation simple*

Objet de l'unité d'œuvre : Réaliser un projet de réalisation technique ou de déploiement d'une solution informatique simple ayant pour objet une thématique bureautique, télécoms, systèmes, base de données, sécurité du système d'information ou une étude plus générale en lien avec l'objet de l'accord cadre.

Par simple on entend un projet dont l'exécution n'excède pas 5 jours.

Cette unité d'œuvre inclut :

- Toutes les activités nécessaires à la réalisation et au pilotage du projet telles que réunions, analyses, rédaction, installation, configuration, paramétrage, documentations, etc.
- Les frais et sujétions nécessaires qui s'y rapportent tels que déplacements.

Livrables attendus : Les livrables devront être adaptés en fonction du projet commandé. Par exemple : système installé, paramétré, configuré, documentation technique, mise à jour de cartographies, comptes rendus de MOM, VA et VSR ; formation des utilisateurs ou exploitants, éléments de pilotage du projet etc.

4.8.3.5 *Projet de réalisation standard*

Objet de l'Unité d'œuvre : Réaliser un projet de réalisation technique ou de déploiement d'une solution informatique standard ayant pour objet une thématique bureautique, télécoms, systèmes, base de données, sécurité du système d'information ou une étude plus générale en lien avec l'objet de l'accord cadre.

Par standard on entend un projet dont l'exécution nécessite entre 6 et 20 jours.

Cette unité d'œuvre inclut :

- Toutes les activités nécessaires à la réalisation et au pilotage du projet telles que réunions, analyses, audit, conseil, rédaction, présentation des résultats, etc.
- Les frais et sujétions nécessaires qui s'y rapportent tels que déplacements.

Livrables attendus : Les livrables devront être adaptés en fonction du projet commandé. Par exemple : système installé, paramétré, configuré, documentation technique, mise à jour de cartographies, comptes rendus de MOM, VA et VSR ; formation des utilisateurs ou exploitants, éléments de pilotage du projet....

4.8.3.6 *Projet de réalisation complexe*

Objet de l'Unité d'œuvre : Réaliser un projet de réalisation technique ou de déploiement d'une solution informatique complexe (ayant pour objet une thématique bureautique, télécoms, systèmes, base de données, sécurité du système d'information ou une étude plus générale en lien avec l'objet de l'accord cadre.

Par complexe on entend une étude dont l'exécution nécessite 21 à 50 jours. **Cette unité d'œuvre inclut :**

- Toutes les activités nécessaires à la réalisation et au pilotage du projet telles que réunions, analyses, audit, conseil, rédaction, présentation des résultats, ...
- Les frais et sujétions nécessaires qui s'y rapportent tels que déplacements.

Livrables attendus : Les livrables devront être adaptés en fonction du projet commandé. Par exemple : système installé, paramétré, configuré, documentation technique, mise à jour de cartographies, Procès-verbaux ; formation des utilisateurs ou exploitants, éléments de pilotage du projet etc.

4.8.3.7 Autres projets (transformation, transition..)

En cas de projets particuliers de type transformation, le Titulaire pourra réaliser un devis à partir des unités d'œuvres suivantes :

- **UO-06A – Expert :** Intervenant ayant une maîtrise complète du sujet, parfaitement autonome, force de conseil, concepteur d'architectures cibles ;
- **UO-06B – Confirmé :** Intervenant confirmé qui sous la responsabilité d'un chef de projet, ou d'un expert, est capable de décliner techniquement et en toute autonomie une architecture cible précédemment définie. Son niveau de compétence lui permet d'assurer une large part du support avancé à l'administration et du conseil ;
- **UO-6C – Opérationnel :** Consultant qui dispose des connaissances techniques suffisantes dans le domaine pour assister un ingénieur confirmé dans l'intégration, le déploiement, la documentation technique d'un chantier ;
- **UO-6D – Technicien :** Technicien intervenant pour les postes de travail ou le support simple ;
- **UO-06E – Chef de projet :** Consultant sachant piloter un projet, garant de la maîtrise des coûts, de la qualité et des délais ;
- **UO-06F – Directeur de projet :** Consultant sénior sachant piloter un projet complexe comprenant plusieurs volets et équipes techniques. Expérience avérée en gestion des risques, sur la maîtrise des coûts, la qualité et le respect des délais sur de grands projets.

4.8.4 Modalités d'exécution de la prestation

4.8.4.1 Établissement du devis

Le CGLPL cadre le besoin et le planning avec le responsable technique du titulaire. Les modalités d'exécution de la prestation sont retenues d'un commun accord :

- définition sans ambiguïté de la mission et du résultat attendu,
- détermination des compétences requises,
- évaluation de la charge et des unités d'œuvres sollicitées,
- définition des livrables, lieu d'exécution et du planning cible.

Le devis est constitué d'un ensemble des unités d'œuvres prévues au bordereau des prix.

L'établissement du devis engage le titulaire sur le caractère forfaitaire de la prestation et sur son obligation :

- de moyens,
- de résultat,
- de respect des délais.

4.8.4.2 Mobilisations des ressources

Sauf disposition contraire communiquée par le CGLPL, le titulaire dispose d'un délai de **10 jours** à compter de la réception de la commande pour mobiliser les compétences décrites dans son devis et engager les travaux..

4.8.4.3 Réception des prestations

Le CGLPL prononce le Service Fait pour la commande passée, ouvrant droit pour le titulaire à facturation. Le constat est prononcé après, notamment, vérification des points suivants :

- Complétude de la prestation et des résultats attendus ;
- Complétude de la documentation faisant partie des livrables et mentionnée dans le devis ;

Si pertinent :

- Mise à jour de l'inventaire permanent des biens relevant du périmètre de ce marché,
Prise en charge de la fonction mise en service.