

ÉTABLISSEMENT DE COMMUNICATION ET DE PRODUCTION AUDIOVISUELLE DE LA DÉFENSE

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES
(CCTP)**

N° 2026-ECPAD-009

**PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU
PROJET STRADA**

LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE

Acheteur : Établissement de communication et de production audiovisuel de la Défense (ECPAD).

Mode de passation : marché passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert, en application des articles L.2124-2, et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

Comptable assignataire des paiements : Monsieur l'agent comptable de l'ECPAD

Table des matières

1	Préambule	3
1.1	Présentation de l'établissement	3
1.1.1	Missions	3
1.1.2	Chaîne archivistique.....	3
1.2	Présentation du programme STRADA.....	3
2	Définitions	5
3	Objet du marché.....	8
3.1	Périmètre des matériels à supporter	8
3.1.1	Plateforme opérationnelle (PFO).....	8
3.1.2	Plateforme de test (PFT)	10
3.2	Exploitation et sécurité	11
3.2.3	Accès au fort et à la salle serveur de l'ECPAD	11
3.2.3	Respect des règles de l'ANSSI.....	11
3.3	Protection des données personnelles.....	11
4	Prestations attendues	12
4.1	Organisation du projet.....	12
4.2	Prestation de support et maintenance matérielle.....	12
4.2.1	Principes généraux et description de la prestation	12
4.2.2	Accès à distance et supervision	13
4.2.3	Objectifs	13
4.2.4	Méthodologie et organisation des travaux.....	14
4.2.5	Traitement et suivi des incidents.....	14
4.2.6	Livrables attendus :	16

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	2/16
------------	---	--	------

1 Préambule

1.1 Présentation de l'établissement

1.1.1 Missions

L'Établissement de communication et de production audiovisuelle de la Défense (ECPAD) est un établissement public à caractère administratif du ministère des Armées, sous tutelle de la Délégation à l'information et à la communication de la Défense.

Il est organisé autour de trois pôles métiers (le pôle de production audiovisuelle, le pôle de développement culturel et de la diffusion et le pôle des archives), d'une école de formation aux métiers de l'image et de deux pôles de soutien (le secrétariat général et le pôle du numérique).

Au 31 décembre 2020, le fonds d'images fixes était composé de plus de 15 millions de photographies dont 8 millions sur support argentique. Le fonds d'images animées sur supports physiques comprend environ 100 000 bobines de film sur supports argentiques et 100 000 cassettes vidéo. Plus de 32 000 titres étaient répertoriés dans la base de données documentaire au 31 décembre 2023.

1.1.2 Chaîne archivistique

Les objectifs de l'archivage consistent à maîtriser plusieurs enjeux grâce à une attention portée à la gestion de l'information :

- Identification précise de l'archive : nommage, support, format, etc.
- Description contextualisée et hiérarchisée : classement, indexation, légende, etc.
- Définition des règles de gestion et de leur mise à jour, en fonction de l'état de la réglementation et des besoins de disponibilité (cycle de vie, accès, sécurité).
- Définition et mise en œuvre des actions à entreprendre aux différentes étapes du cycle de vie : actions de conservation destinées à garantir l'intelligibilité et l'intégrité des informations (migration de format ou de support, contrôle d'intégrité, dépoussiérage, surveillance de l'état sanitaire, etc.), périodicité et règles de versements, modalités de sélection et de destruction.
- Définition des modalités d'accès : gestion des demandes de consultation.
- Localisation (gestion du stockage, physique et numérique).

1.2 Présentation du programme STRADA

Le programme Strada encadre la refonte des systèmes archivistiques de l'ECPAD sur les 10 prochaines années.

Ses objectifs :

- sécuriser la conservation à long terme,
- industrialiser les traitements audiovisuels,
- structurer la gouvernance documentaire,
- préparer les usages futurs de valorisation et d'exploitation.

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	3/16
------------	---	--	------

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	4/16
------------	---	--	------

2 Définitions

API : Application programming interface : ensemble normalisé destiné à l'échange de données entre logiciels.

BDC : Bon de commande, chaque prestation de ce marché est lancée par un bon de commande, avec une date d'exécution.

BPU : Bordereau de Prix Unitaire, document contractuel

CCAP : Cahier des Clauses Administratives Particulières, document contractuel

CCTP : Cahier de Clauses Techniques Particulières, document contractuel

CMS : Content Management System, système de gestion des contenus.

CSF : certificat service fait, chaque bon de commande est facturé après certification du service fait.

COPIL : Comité de pilotage

DA : demande d'achat, préalable à l'établissement d'un bon de commande.

DAT : Dossier d'architecture technique

DDOS : (Distributed Denial of Service) ou en français « attaque par déni de service » est une attaque informatique consistant à prendre pour cible un système informatique en l'inondant de messages entrants ou de requêtes de connexion afin de provoquer un déni de service

DED : département d'enrichissement documentaire, appartient au pôle des archives

DRM : département réseaux et maintenance, appartient au pôle du numérique

DEX : Dossier d'exploitation

DINST : Dossier d'installation

DSAUUV : Dossier de sauvegarde

DSSI : Dossier de sécurité des systèmes d'information

DSUP : Dossier de supervision

ECPAD : Etablissement de communication et de production audiovisuelle de la Défense

FC : Fiber Channel ou fibre optique. Cette technologie permet de garantir une grande bande passante.

GTI : Garantie de Temps d'Intervention. Ce terme signifie l'engagement contractuel d'un prestataire d'infogérance à intervenir dans un délai maximal défini après le signalement d'un incident.

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	5/16
------------	---	--	------

GTR : Temps de Rétablissement. Cet acronyme définit le délai maximal dans lequel le prestataire s'engage à résoudre complètement un incident et à rétablir le service interrompu.

MAM : Media asset management

MCO : Maintien en condition opérationnelle

MCS : Maintien en condition de sécurité

MOM : Mise en ordre de marche

PAQ : Le Plan d'Assurance Qualité Projet est un document décrivant comment mettre en œuvre les moyens permettant d'obtenir la qualité nécessaire à la bonne réalisation du projet. Il précise également les dispositions relatives à la conception et à la maîtrise de la qualité pour l'ensemble du cycle de vie d'un système.

PCI : Prise en charge initiale équivalent à la phase de prise en compte du besoin.

PCA/PRA : Plan de Continuité d'Activité /plan de reprise d'activité

PCI/PRI : plan de continuité informatique/plan de reprise informatique

PDA : pôle des archives de l'ECPAD

PDN : pôle du numérique de l'ECPAD

PFT : Plateforme de test

PFO : Plateforme opérationnelle (production)

PPA : pôle de production audiovisuelle de l'ECPAD

PRTG : solution de supervision réseau professionnelle et flexible qui permet de surveiller tous les systèmes, appareils, trafic et applications d'une infrastructure IT

PSSIE : Politique de sécurité des systèmes d'information de l'état.

Réversibilité : La réversibilité est, dans les contrats informatiques la faculté pour le client (utilisateur du logiciel ou du système objet du contrat) de récupérer ses données lors de la cessation du contrat, ou plus généralement la faculté de reprendre, au terme du contrat, l'exploitation des données ou d'un logiciel ou même d'un système d'information complet, dans le cadre d'une migration chez un autre éditeur de logiciel, un autre infogérant, une autre infrastructure informatique (data center).

RTO : Recovery Time Objective (fait référence au temps pendant lequel une application, un système et/ou un processus peut être en panne sans causer de dommages importants à l'entreprise, ainsi qu'au temps passé à restaurer l'application et ses données)

RPO : Recovery Point Objective (fait référence à la quantité de données qui peuvent être perdues au cours de la période la plus opportune pour une entreprise, avant qu'un préjudice important ne se produise, à partir d'un événement critique jusqu'à la sauvegarde la plus précédente)

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	6/16
------------	---	--	------

SIEM : (Security information and event management), système de gestion des informations et des évènements de sécurité

SLA : Service Level Agreement, niveau de service attendu

SSH : Secure Shell est à la fois un programme informatique et un protocole de communication sécurisé

TMA : Tierce maintenance applicative

VABF : validation d'aptitude au bon fonctionnement

VPN : Virtual Privative Network (réseau privé virtuel)

VSR : vérification en service régulier

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	7/16
------------	---	--	------

3 Objet du marché

Le présent CCTP a pour objet la fourniture des prestations de maintenance et de support des matériels du périmètre logiciel ACTIVE CIRCLE.

3.1 Périmètre des matériels à supporter

3.1.1 Plateforme opérationnelle (PFO)

SERVEUR ACTIVE CIRCLE LF06	
Identifiant :	SP-030-016-LF06
Type :	Supermicro 2U SC213XAC-R1K05LP
Processeur :	Biprocasseur Xeon
RAM :	4 * 16 Go
Cache :	4 To
HD :	SSD480Go x 2 RAID1 (Système) SSD960Go x 8 RAID6 (data)
OS :	Cent OS Release 7.x
Version ACTIVE CIRCLE :	6.x (ACAPI 6.x)

SERVEUR ACTIVE CIRCLE LF07	
Identifiant :	SP-030-016-LF07
Type :	Supermicro 2U SC213XAC-R1K05LP
Processeur :	Biprocasseur Xeon
RAM :	4 * 16 Go
Cache :	4 To
HD :	SSD480Go x 2 RAID1 (Système)

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	8/16
------------	---	--	------

	SSD960Go x 8 RAID6 (data)
OS :	Cent OS Release 7.x
Version ACTIVE CIRCLE :	6.x (ACAPI 6.x)

SERVEUR ACTIVE CIRCLE LF08	
Identifiant :	SP-030-016-LF08
Type :	Supermicro 2U SC213XAC-R1K05LP
Processeur :	Biprocasseur Xeon
RAM :	4 * 16 Go
Cache :	4 To
HD :	SSD480Go x 2 RAID1 (Système) SSD960Go x 8 RAID6 (data)
OS :	Cent OS Release 7.x
Version ACTIVE CIRCLE :	6.x (ACAPI 6.x)

SERVEUR ACTIVE CIRCLE LF11	
Identifiant :	SP-030-016-LF11
Type :	DigiStor Network solution 2U
Processeur :	Biprocasseur Xeon
RAM :	4 * 8 Go
Cache :	30To
HD :	1 To x 2 RAID1 (Système) 8 To x 7 RAID6 (data)
OS :	Cent OS Release 7.x
Version ACTIVE CIRCLE :	6.x (ACAPI 6.x)

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	9/16
------------	---	--	------

Baie SAN 80 To	
Identifiant :	BS-030-016-ZR24
Type :	DigiStor SAN
RAM :	2 Go
HD :	24 * 4 To, 80 To de stockage utile

Switch FC PFO1	
Identifiant :	SW-030-016-7
Type :	Switch FC Brocade 6505 16 ports

Switch FC PFO2	
Identifiant :	SW-030-016-8
Type :	Switch FC Brocade 6505 16 ports

3.1.2 Plateforme de test (PFT)

SERVEUR ACTIVE CIRCLE LF10	
Identifiant :	ST-030-016-LF10
Type :	DigiStor
Processeur :	Biprocasseur Xeon
RAM :	4 Go
HD :	930 Go
OS :	Cent OS Release 7.x
Version ACTIVE CIRCLE :	6.x (ACAPI 6.x)

Baie SAN 10 To	
----------------	--

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	10/16
------------	---	--	-------

Identifiant :	BS-030-016-ZR18
RAM :	2 Go
HD :	10 To

Switch FC PFT	
Identifiant :	SW-030-016-9
Type :	Switch FC Brocade 6505 16 ports

Point important :

L'ECPAD se réserve le droit d'acquérir au cours de la durée du marché des nouveaux matériels. Le titulaire sera informé de ces acquisitions et à l'issue de la période de garantie constructeur, il pourra à la demande de l'ECPAD intégrer le coût du support dans la mise à jour annuelle du BPU.

3.2 Exploitation et sécurité

3.2.3 Accès au fort et à la salle serveur de l'ECPAD

Dans le cadre de ses missions, le titulaire aura à accéder aux salles serveur de l'ECPAD, au fort d'Ivry, en environnement protégé. Dans le cas où l'intervention est urgente, une procédure simplifiée d'accès au fort est prévue. Dans ce cas, le titulaire sera obligatoirement accompagné par un personnel de l'ECPAD dans chacun de ses déplacements.

3.2.3 Respect des règles de l'ANSSI

Dans ce cadre, le titulaire se conforme à la réglementation en vigueur et aux bonnes pratiques énoncées par l'ANSSI.

3.3 Protection des données personnelles

Le titulaire s'engage à respecter intégralement, et tout au long du marché, les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que les obligations qui découlent et relèvent du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	11/16
------------	---	--	-------

4 Prestations attendues

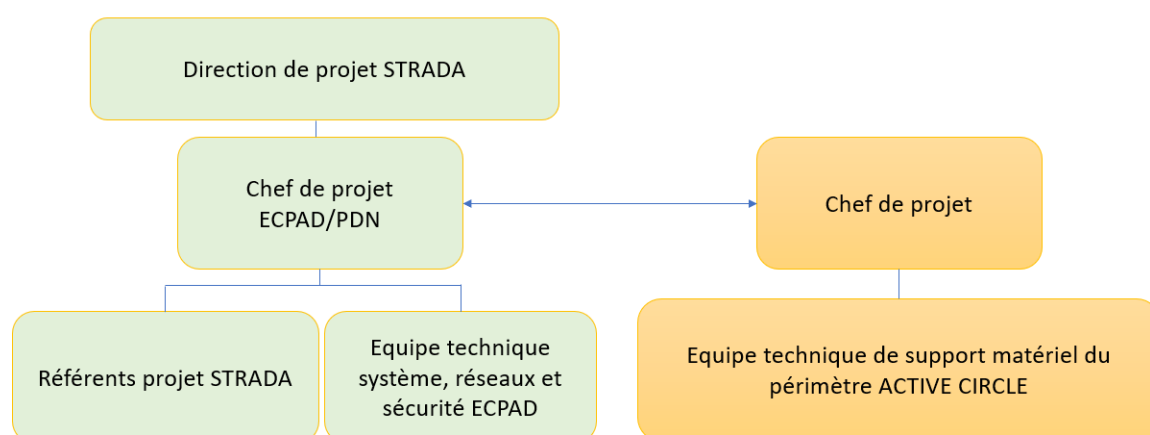
Toutes les prestations listées dans le BPU peuvent faire l'objet de commandes par l'ECPAD.

4.1 Organisation du projet

Le projet est piloté par le Pôle du Numérique (PDN) de l'ECPAD.

La bonne exécution du présent marché est placée sous la responsabilité du titulaire.

Schéma de la structure de projet :



4.2 Prestation de support et maintenance matérielle

4.2.1 Principes généraux et description de la prestation

Cette prestation a pour finalité de garantir le maintien en condition opérationnelle (MCO) de l'ensemble des équipements du périmètre technique ACTIVE CIRCLE, en assurant leur disponibilité, leur fiabilité et leur bon fonctionnement dans la durée. Ces matériels sont décrits au chapitre 3.1 du présent CCTP et au BPU.

La prestation comprend :

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	12/16
------------	---	--	-------

- Le diagnostic et la résolution des incidents matériels affectant les serveurs, les baies de stockage et les switches FiberChannel.
- Le remplacement des composants défectueux (pièces et sous-ensembles matériels).
- L'intervention sur site en cas de défaillance nécessitant une action physique sur les équipements.
- L'assistance technique à distance via une hotline dédiée.
- La coordination avec les constructeurs ou éditeurs si nécessaire.

Le service sera assuré les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30. En cas d'incident critique nécessitant une action physique, le titulaire s'engage sur un délai d'intervention sur site de 8 heures à compter de la qualification de l'incident.

Tous les incidents devront être systématiquement enregistrés et suivis sous forme de tickets dans un outil accessible depuis internet, garantissant la traçabilité des demandes, des actions menées et des délais de traitement. A défaut, l'ECPAD mettra à disposition sa solution de ticketing Redmine.

Une hotline téléphonique devra être mise en place afin d'assurer un point d'entrée unique pour la déclaration des incidents et des demandes d'assistance. Cette hotline devra permettre une prise en charge rapide, une qualification efficace des incidents et une orientation vers les ressources appropriées.

Au besoin, dans le cas d'un mode dégradé, la déclaration des incidents pourra également être initiée par email (à une adresse fonctionnelle).

4.2.2 Accès à distance et supervision

L'accès aux serveurs de l'infrastructure de l'ECPAD est envisageable à distance et de façon sécurisée. Le pôle du numérique a mis en œuvre un environnement robuste comprenant plusieurs composants de sécurité (VPN, bastion, firewalls, serveur de rebond etc). Afin de garantir la traçabilité des actions, les administrateurs identifiés utiliseront systématiquement des comptes nominatifs. En outre, un engagement de responsabilité sera exigé pour chaque administrateur.

L'ECPAD utilise la technologie PRTG pour assurer la supervision de son infrastructure. Cet outil pourra être utilisé dans le cadre du présent CCTP pour monitorer les matériels du périmètre concerné, générer des indicateurs pertinents et envoyer par email des alertes le cas échéant. Le titulaire pourra également proposer une solution équivalente.

4.2.3 Objectifs

Les objectifs attendus dans le cadre de cette prestation

1. Assurer un haut niveau de disponibilité des infrastructures matérielles.
2. Garantir des délais d'intervention et de résolution conformes aux engagements contractuels.
3. Sécuriser les environnements techniques en limitant les risques de défaillance prolongée.

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	13/16
------------	---	--	-------

4. Assurer une traçabilité complète et fiable des incidents et des interventions.
5. Maintenir une communication fluide et transparente avec les équipes de l'ECPAD.

4.2.4 Méthodologie et organisation des travaux

Pour assurer l'atteinte des objectifs fixés, le titulaire mettra en œuvre une méthodologie structurée reposant sur des bonnes pratiques de gestion des services informatiques, adaptée au contexte de support matériel.

L'organisation des travaux s'articulera autour des axes suivants :

- Point d'entrée unique et qualification des incidents : l'ensemble des sollicitations sera centralisé via l'outil de ticketing et la hotline téléphonique. Chaque incident fera l'objet d'une qualification initiale (niveau de criticité, impact, périmètre concerné) permettant de prioriser les actions et de déclencher les processus adaptés.
- Gestion des incidents : le traitement des incidents suivra un processus formalisé incluant la prise en compte, le diagnostic, la mise en œuvre des actions correctives (à distance ou sur site) et la clôture après validation. En cas de panne matérielle, nécessitant une intervention sur site, le titulaire devra être en mesure de se déplacer dans les locaux de l'ECPAD dans les 8h.
- Organisation des interventions : le titulaire disposera de ressources techniques qualifiées et d'un dispositif logistique permettant d'assurer les interventions sur site dans les délais impartis, y compris la disponibilité des pièces de rechange courantes. Une coordination étroite avec les équipes de l'établissement sera assurée lors des interventions sensibles.
- Concernant les pièces extractibles n'empêchant pas le fonctionnement du matériel considéré (disque dur, bloc d'alimentation, ventilateur), des pièces de remplacement pourront être livrées à l'ECPAD. Les équipes techniques de l'ECPAD sont en mesure de les installer. La vérification sera effectuée par le titulaire. Un délai de livraison sur site de 4 jours est attendu.
- Suivi et pilotage de la prestation : des points de suivi pourront être organisés afin d'estimer l'obsolescence progressive des matériels, d'analyser les indicateurs de performance, d'identifier les incidents récurrents et de définir des actions d'amélioration continue.

4.2.5 Traitement et suivi des incidents

- Tous les incidents et problèmes techniques rencontrés seront recensés, centralisés et historisés au sein d'un outil mis à disposition par l'ECPAD (Outil actuel : Redmine). Toutefois, un autre outil de ticketing pourra être proposé.

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	14/16
------------	---	--	-------

- La résolution des tickets associés sera documentée de façon précise, ce qui permettra de générer une base de connaissance évolutive.
- Les tickets seront créés par le titulaire du marché, par le chef de projet informatique de l'ECPAD ou son suppléant.

Incident critique	Service totalement inopérant. Exemples : serveur, baie de stockage ou switch hors système.
Incident majeur	Service dégradé. Exemples : alimentation HS, disque HS, ralentissements, redémarrages incontrôlés.
Incident mineur	Dysfonctionnement qui n'entre ni dans le champ de l'anomalie critique ni dans celui de l'anomalie majeure.

- Il est attendu du titulaire un retour à un système ayant recouvré ses performances et l'intégrité des données.
- Dans le cadre de ce délai de rétablissement, le titulaire peut mettre en place le cas échéant une solution de contournement, dans l'attente d'un correctif définitif ultérieur. Le délai de mise en œuvre d'un correctif définitif ne peut excéder 20 jours ouvrés, à compter de la transmission du ticket d'anomalie.
- Par ailleurs, le ticket incident reste ouvert jusqu'à la résolution du problème.
- Tout incident clôturé par erreur doit pouvoir être rouvert sans nécessité de créer une nouvelle demande.
- Toute modification de la qualification apportée par le titulaire à la qualification établie par l'ECPAD doit obligatoirement faire l'objet d'une information auprès de l'ECPAD dans les délais les plus brefs. Les motifs de la requalification doivent être clairement exposés. En cas de désaccord, l'interprétation de la personne publique est retenue.

Délai de prise en compte d'un incident :

Gestion des demandes	Délai de prise en compte en heures ouvrées
Prise en compte de la demande	30 minutes maximum

Délai de rétablissement en fonction du type d'incident (critique/majeur/mineur) :

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	15/16
------------	---	--	-------

Gravité de l'incident	Délais de rétablissement attendus
	Heures et jours ouvrés
Critique	3 jours (incluant la livraison et l'installation de matériels de remplacement).
Majeure	4 jours (incluant la livraison et l'installation de matériels de remplacement).
Mineure	5 jours.

4.2.6 Livrables attendus :

Livrables attendus

- Rapport d'intervention pour chaque incident, précisant le diagnostic, les actions réalisées, les pièces remplacées et les délais associés (à minima dans le ticket incident).

Conditions de réussite :

- Pouvoir intervenir rapidement sur l'infrastructure existante, en tenant compte des protocoles de sécurité en vigueur.
- Collaborer étroitement avec les équipes de l'ECPAD dans une logique de transparence et d'amélioration continue.
- Respecter les délais contractuels de prise en compte et de résolution des tickets incidents.

13/05/2026	2026-ECPAD-009 PDN_TMA_STOCKAGE_STRADA	PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DE LA PARTIE STOCKAGE DU PROJET STRADA LOT 3 : SUPPORT MATERIEL ACTIVE CIRCLE	16/16
------------	---	--	-------