



Services de Maintien en Condition Opérationnelle de l'écosystème Hybride de Communication Unifiée et Visio-Conférence

Cahier des Clauses Techniques Particulières

N° 2026F005

Sommaire

1. PRESENTATION DE L'UNIVERSITE DE POITIERS	5
1.1 HISTOIRE DE L'UNIVERSITE	5
1.2 IMPLANTATIONS	5
1.3 CHIFFRES CLES	5
2. LE CADRE DE L'ACCORD-CADRE	7
2.1 LE CADRE D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE.....	7
2.2 CADRE DE LA REPONSE	8
2.2.1 <i>Engagement de réponse.....</i>	8
2.2.2 <i>Documents Produits</i>	8
2.2.3 <i>Expertise et certification.....</i>	9
2.3 CONTRAINTES ET ENGAGEMENTS	9
2.3.1 <i>Confidentialité</i>	9
2.3.2 <i>Engagement de maintenabilité</i>	9
2.4 CONFORMITE RGPD	10
3. LE DESCRIPTIF DE L'ECOSYSTEME EN PLACE	11
3.1 LE PERIMETRE FONCTIONNEL ON PREMISE	11
3.1.1 <i>L'architecture en place</i>	11
3.1.2 <i>Les services CISCO et Jabber/WebEx en place</i>	12
3.1.3 <i>L'écosystème Imagicle.....</i>	12
3.1.4 <i>Les équipements de Visio de salles de réunion.....</i>	13
3.1.5 <i>Le Dimensionnement du périmètre actuel On Premise à Maintenir</i>	14
3.2 LE PERIMETRE FONCTIONNEL ON CLOUD.....	14
4. LES SERVICES DE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	16
4.1 LE NIVEAU D'INTERVENTION DE L'UNIVERSITE	16
4.2 L'ORGANISATION DU TITULAIRE	16
4.2.1 <i>L'organisation méthodologique</i>	16
4.2.2 <i>La certification des constructeurs.....</i>	17
4.2.3 <i>Les ressources expertes</i>	17
4.3 PHASE 1 : PRISE EN COMPTE DE L'EXISTANT	17
4.3.1 <i>Prise en compte de l'existant.....</i>	17
4.3.2 <i>Plan qualité service.....</i>	19
4.4 PHASE 2 : DISPOSITIONS DE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	20
4.4.1 <i>Dispositions de la Maintenance en Conditions Opérationnelles</i>	20
4.4.2 <i>Collaboration</i>	20
4.4.3 <i>Principes et étendue des prestations MCO.....</i>	20
4.4.4 <i>Exclusion du cadre de la maintenance</i>	21

4.4.5	Adossement aux éditeurs	22
4.4.6	Année de garantie	23
4.4.7	Maintenance annuelle.....	23
4.4.8	Maintenance pendant la période de VSR	24
4.5	LE PILOTAGE DU SERVICE DE MCO	24
4.5.1	Interlocuteur unique	24
4.6	LES NIVEAUX DE MAINTENANCE ATTENDUS	26
4.6.1	Définitions.....	26
4.6.2	Maintenance corrective curative, gestion des incidents	27
4.6.3	Maintenance préventive - gestion des problèmes (incidents récurrents)	27
4.6.4	Maintenance préventive- plan progrès	27
4.6.5	Maintenance préventive - La gestion récurrente des failles de sécurité	28
4.6.6	Maintenance préventive – Analyse annuelle des Logs	28
4.7	EXIGENCES DE RETABLISSEMENT	29
4.7.1	Garantie du temps de rétablissement	29
4.7.2	Définition de la sévérité d'Incidents	29
4.7.3	Définition des niveaux d'engagement.....	31
4.7.4	Clôture de l'incident.....	32
4.7.5	Spécificités des incidents sur la solution On Cloud	32
4.7.6	Mise à jour Logiciel.....	32
4.7.7	Mise à jour logiciel majeur On Premise	33
4.7.8	Mise à jour Patch Correctif.....	33
4.8	AUTRES DISPOSITIONS DE MCO	34
4.8.1	Assistance téléphonique	34
4.8.2	Accès à l'extranet du titulaire.....	34
4.8.3	Télémaintenance	35
4.8.4	Interventions sur site	35
4.8.5	Arrêt de service.....	36
4.8.6	Modalités d'intervention en astreinte 24h/24h	36
4.8.7	Réparation des téléphones.....	36
4.9	PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES.....	37
4.9.1	Les formations	37
4.9.2	Assistance sur Site	37
4.9.3	Assistance en ligne	38
4.9.4	Le Test du Plan de Continuité d'Activité	38
4.9.5	Les guides vocaux qualité studio	39
4.10	L'EXPLOITATION DE LA SOLUTION	39
4.10.1	Sauvegarde.....	39
4.10.2	Restauration des configurations	40
4.11	REVERSIBILITE	40
4.11.1	Suivi de la réversibilité en cours d'accord-cadre.....	40
4.11.2	Réversibilité en fin d'accord-cadre.	40

5.	LES EVOLUTIONS ET LES PRESTATIONS D'INTEGRATION ASSOCIEES.	42
5.1	LES EVOLUTIONS DE SERVICES FONCTIONNELS, QUANTITATIFS	42
5.2	LES ATTENDUS PROJETS	42
5.2.1	<i>La documentation Projet au démarrage du premier projet d'intégration.</i>	43
5.2.2	<i>Les spécifications détaillées</i>	44
5.2.3	<i>Réception et admission des installations</i>	44
5.3	LES LIMITES DE RESPONSABILITE ENTRE LE PERIMETRE ON PREMISE ET ON CLOUD	45
6.	ANNEXES	47
6.1	ANNEXE 1 : DOSSIER ARCHITECTURE TECHNIQUE	47
6.2	ANNEXE 2 : PERIMETRE QUANTITATIF	47
6.2.1	<i>Eléments On-Premise</i>	47
6.2.2	<i>Eléments On-Cloud</i>	48
6.3	ANNEXE 3 : SERVEURS ACTUELS	48
6.4	ANNEXE 4 : PERIMETRE DES INCIDENTS DECLARES	48

1. Présentation de l'Université de Poitiers

1.1 Histoire de l'Université

Fondée en 1431 par le pape Eugène IV, puis confirmée par les lettres patentes du roi Charles VII, l'Université de Poitiers compte dès l'origine cinq facultés : théologie, droit canon, droit civil, médecine et arts.

Dès le XVI^e siècle, l'Université de Poitiers rayonne sur la vie culturelle de la ville. à cette époque, elle est citée comme la seconde université de France, après Paris ; 4 000 étudiants fréquentent l'université, dont certains deviendront célèbres : Joachim du Bellay, Guez de Balzac, François Rabelais, René Descartes, Francis Bacon, Scévole de Sainte Marthe... Passée la Révolution, qui supprime les universités provinciales, l'Université de Poitiers renaît et s'enrichit de nouvelles facultés : lettres, sciences...

L'Université de Poitiers rassemble actuellement plus de 30 000 étudiants et emploie plus de 3 000 personnes : enseignants et enseignants chercheurs / Bibliothécaires, ingénieurs, administratifs, techniciens, ouvriers, de service et de santé (BIATSS) / Attachés temporaires d'enseignement et de recherche (ATER) / lecteurs / maîtres de langues / contractuels doctorants / contractuels et vacataires

1.2 Implantations

Implantée au centre-ville de Poitiers, sur le campus et sur l'aire de formation du Futuroscope, l'Université de Poitiers rayonne dans toute la région Poitou-Charentes avec des localisations dans plusieurs autres villes :

- ▶ Dans la Vienne, l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Poitiers est également localisé à [Châtelleraut](#) ;
- ▶ Dans les Deux-Sèvres l'université propose différentes formations, regroupées dans le [Pôle universitaire de Niort](#) (PUN) et principalement orientées vers les domaines de la gestion des risques, des assurances, bénéficiant ainsi de la spécificité de Niort, capitale française des mutuelles d'assurance ;
- ▶ En Charente, le [Centre universitaire de la Charente](#) et l'[IUT d'Angoulême](#), situés à La Couronne et à Angoulême regroupent plus d'un millier d'étudiants ;

1.3 Chiffres Clés

- ▶ 7 unités de formation et de recherche (UFR)
- ▶ 2 écoles d'ingénieur
- ▶ 1 Institut National Supérieur du Professorat et de l'Éducation
- ▶ 4 instituts
- ▶ plus de 30 000 étudiants dont 4 000 étudiants internationaux de 136 pays différents
- ▶ 3000 personnels

- ▶ 5 domaines de formation qui couvrent toutes les disciplines :
 - Sciences juridiques, économiques et de gestion ;
 - Sciences de la vie, du sport et de la santé ;
 - Sciences et technologies ;
 - Sciences humaines, lettres, langues et arts ;
 - Sciences de la formation et de l'éducation.
- ▶ 200 diplômes nationaux
- ▶ 120 diplômes de spécialisation dans le secteur de la santé
- ▶ 123 diplômes d'université (DU ou DIU)
- ▶ 1 600 intervenants professionnels participant aux enseignements
- ▶ 37 laboratoires

2. Le cadre de l'accord-cadre

2.1 Le Cadre d'exécution de l'accord-cadre

Ce document décrit les attendus de l'Université de Poitiers dans le cadre de l'accord-cadre de maintenance et prestations, fournitures associées du système de téléphonie et notamment pour les services suivants :

- Le maintien en condition opérationnelle de l'écosystème Cisco-Imagicle en place
- La mise à jour et le maintien en condition opérationnelle de l'Ecosystème On Premise dans son intégralité Matériel et Logiciel,
- La fourniture de matériels ou licences liés au système de téléphonie en place selon le bordereau de prix unitaire (BPU)
- Les prestations complémentaires sur BPU, catalogue ou devis complémentaire
- Le guide de lecture

Dans la suite de ce document, la mise en page suivante est utilisée afin d'identifier clairement :

- Les points importants du cahier des charges ou cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;
- Les points sur lesquels nous attendons une réponse précise. L'ensemble de ces remarques est regroupé dans l'annexe du CCTP -Exigences remarques V1.

Illustration CCTP :

Ce format présente des points importants du CCTP devant être respectés par le titulaire sans réserve durant l'exécution de l'accord-cadre.



Remarque ou Question X.X : Ce format d'encadré indique une Remarque amenant le candidat à fournir une réponse précise sur sa faisabilité et son engagement. Celle-ci sera reprise dans la matrice d'exigence générale du cahier des charges

L'ensemble des remarques est reporté dans l'annexe technique du CCTP Exigences remarques sur laquelle une réponse est attendue de la part du candidat.

2.2 Cadre de la réponse

2.2.1 Engagement de réponse

Les réponses données dans le cadre de l'offre du titulaire selon les spécifications demandées engagent le titulaire dans leur mise en œuvre.

Les candidats se doivent de signaler toute erreur, omission, imprécision, contradiction ou ambiguïté qu'ils pourraient déceler dans les documents faisant parties de la présente consultation selon les modalités prévues à l'article 11.2 du règlement de consultation.

Le titulaire de l'accord-cadre prendra à sa charge tous les éléments nécessaires au bon fonctionnement du service demandé et s'assurera de la conformité des prérequis demandés **à l'Université de Poitiers**.



Remarque 2.1: Le candidat précise les prérequis nécessaires à la réalisation des prestations à la charge **de l'Université de Poitiers** et les limites de service.

2.2.2 Documents Produits

Le titulaire doit s'appuyer sur le plan produit (ou Roadmap) du constructeur et présenter durant l'exécution de l'accord-cadre toutes les évolutions et améliorations planifiées.

L'Université de Poitiers s'engage à ne pas communiquer les informations confidentielles transmises.

Pour chaque nouvelle version majeure, il doit présenter la release note correspondante.



Remarque 2.2: Le candidat présentera le ou les plans produits constructeurs/éditeurs CISCO et Imagicle proposés pour **les 1 à 3 ans à venir**.



Remarque 2.3: Le candidat précise comment il s'assure de fournir à jour les release note relatives à l'écosystème à maintenir.

2.2.3 Expertise et certification

Le titulaire doit justifier d'une expertise qualifiée par le constructeur CISCO pour assurer l'ensemble des services demandés dans ce CCTP.

Il justifie de son niveau de certification du constructeur, pour son entreprise et ses experts.



Remarque 2.4 : Le candidat précise le niveau de certification, et la date d'obtention par le constructeur. Il précise également par type de certification le nombre d'experts disponibles dans sa structure locale ou régionale.

2.3 Contraintes et engagements

2.3.1 Confidentialité

Le titulaire est soumis à une obligation de confidentialité concernant les informations transmises dans le présent CCTP et pour toutes les informations auxquelles il aura accès.



Remarque 2.5 : Le candidat précise les procédures mises en place pour respecter cette confidentialité.

2.3.2 Engagement de maintenabilité

Tout élément nouveau proposé doit faire l'objet d'un maintien en condition opérationnelle du constructeur ou de l'éditeur pour une durée de 8 ans avec mise à jour logiciel éventuelle à réception de la Vérification du service régulier (VSR).

Tout élément en place (matériel ou terminal) doit faire l'objet d'un engagement du titulaire de maintenabilité de 5 ans au minimum.



Remarque 2.6 : le candidat précise son engagement et fournit une certification du constructeur garantissant cette maintenabilité.

2.4 Conformité RGPD

La conformité RGPD est obligatoire pour toute entreprise depuis mai 2018. Aussi dans le cadre de cet accord-cadre, le titulaire doit présenter la conformité et les actions de contrôles qu'il met en place pour s'assurer que l'ensemble de son personnel et de ses partenaires sous-traitants devant manipuler des données personnelles sensibles se conforme à cette réglementation.

Le titulaire doit se conformer aux exigences RGPD dès le démarrage de l'accord-cadre et des premiers services délivrés.

Le titulaire liste toutes les données personnelles auxquelles il est susceptible d'avoir accès durant l'exécution de l'accord-cadre.



Remarque 2.7: Le candidat présente dans son offre les dispositifs mis en place et notamment sur la manipulation des données qu'il a à traiter pour le compte de **l'Université de Poitiers**

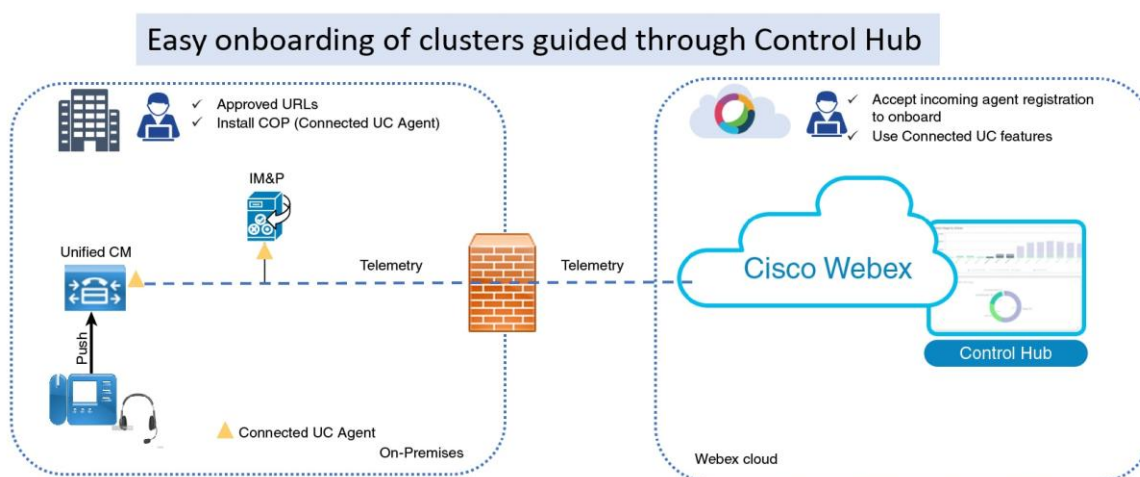


Remarque 2.8: Le candidat précise comment il adopte une démarche conforme aux exigences du RGPD et comment il prévoit le respect de cette réglementation par son personnel intervenant en ligne ou sur site.

3. Le descriptif de l'écosystème en place

L'Université de Poitiers dispose d'un écosystème de communication unifiée hybride basée principalement sur les services CISCO.

Comme le montre le synoptique générique ci-dessous, cet écosystème de communication unifiée hybride est construit sur des services On premise (CISCO et périphérique) et sur des services Cloud de type Cisco WebEx

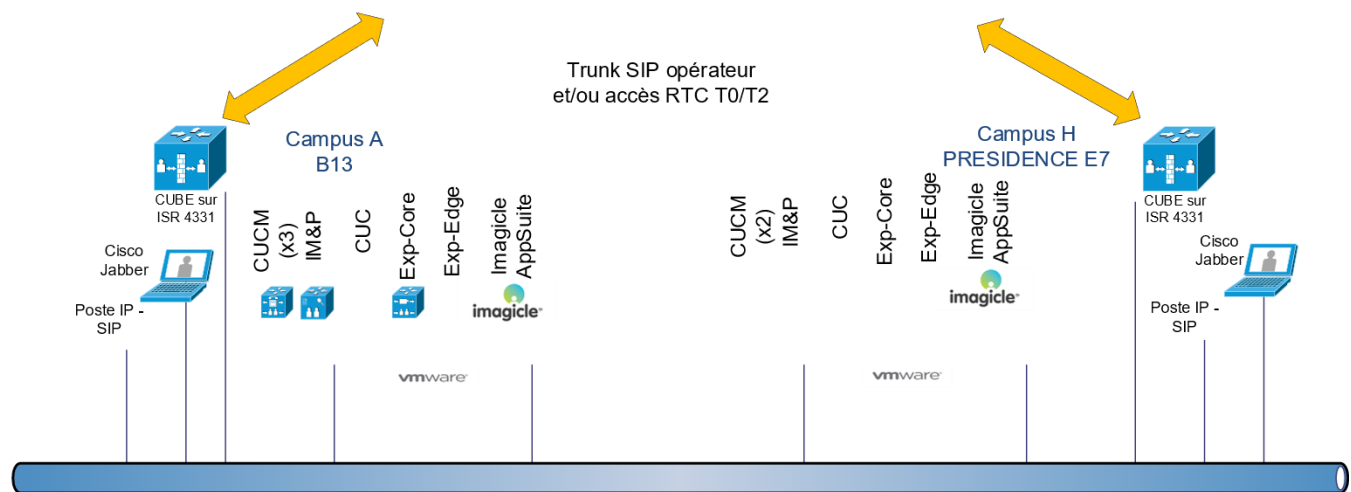


3.1 Le périmètre fonctionnel On Premise

3.1.1 L'architecture en place

Le schéma suivant présente une vue d'ensemble de l'architecture technique On-premise déployée.

On y trouve un environnement principal écosystème CISCO avec les services Imagicle gérant les services de communication unifiée principalement construit en Plan de Continuité de service au travers des deux Data centers Campus A et Présidence répartie sur le réseau WAN de l'université de Poitiers interconnecté au réseau télécom Public au travers de deux équipements ISR embarquant la sécurisation SBC Cube en partage de charge via la technologie SIP porté par l'opérateur Bouygues.



3.1.2 Les services CISCO et Jabber/WebEx en place

L'écosystème Cisco en place permet de répondre aux besoins de communications d'entreprise

- Services de téléphonie entreprise pilotés par l'architecture CUCM ;
- Services de messagerie vocale pilotés par la solution Unify Connection ;
- Services de softphonie et communication unifiée On premise pilotés par les services Jabber/WebEx ;
- Services d'interopérabilité Opérateur Public ;
- Services de sécurisation et d'accessibilité Internet via Expressway.

3.1.3 L'écosystème Imagicle

La solution Imagicle interopérée à l'environnement CUCM permet de répondre aux besoins fonctionnels suivants :

- Services d'accueil téléphoniques :
 - Poste opérateur sur PC (Blue's Attendant) (1 licence)
 - Serveur Vocal Interactif simple via DTMF (20 appels simultanés)
 - Gestion de groupe ACD de traitement d'appels
- Verrouillage de poste (Stone Lock)
- Analyse de Trafic :
 - Tableaux de bord des appels reçus
 - Tableaux de bord des appels émis

3.1.4 Les équipements de Visio de salles de réunion

Les salles de réunion, de cours, amphithéâtres sont équipées de codec et d'environnement Visio

Ce tableau présente le parc de plus de 180 systèmes de système de Visio et leur versionning déployé au sein de l'Université.

Certains éléments sont encore sous adossement constructeur, mais ne seront pas repris en maintenance.

Systèmes	Nb
Cisco WebEx Codec Plus	11
RoomOS 11.37.1.0 f24407152f9	11
Cisco WebEx Codec Pro	2
RoomOS 26.4.1.6 d325ad56cf2	2
Cisco WebEx Desk Pro	3
RoomOS 26.4.1.6 d325ad56cf2	3
Cisco WebEx Desk	2
RoomOS 26.4.1.6 d325ad56cf2	2
Cisco WebEx Room Kit	50
RoomOS 11.37.1.0 f24407152f9	50
Cisco WebEx Room Kit Mini	10
RoomOS 11.37.1.0 f24407152f9	10
Cisco WebEx Room Kit Plus	56
RoomOS 11.37.1.0 f24407152f9	56
Cisco WebEx Room Kit Pro	11
RoomOS 26.4.1.6 d325ad56cf2	11
Cisco WebEx Room Kit EQ	26
RoomOS 26.4.1.6 d325ad56cf2	26
Cisco Room Bar	14
RoomOS 26.4.1.6 d325ad56cf2	14

Cisco Room Bar Pro	3
RoomOS 26.4.1.6 d325ad56cf2	3
Cisco WebEx Share	1
novum1.1.0 427fb2d1f2 2022-05-27	1
Total général	189

3.1.5 Le Dimensionnement du périmètre actuel On Premise à Maintenir

Le périmètre concerne :

- L'ensemble des serveurs hébergeant les solutions techniques CISCO et écosystème Jabber, Imagicle
- L'ensemble des licences et composants logiciels de l'écosystème Cisco, Imagicle et accueil (Poste opératrice)

Nota : les terminaux téléphoniques iPhone CISCO et accessoires de péritéléphonie ne font pas partie du périmètre de Maintien en Condition Opérationnelle.

L'annexe 3 de ce CCTP présente en détail les éléments à maintenir.

3.2 Le périmètre fonctionnel On Cloud

Dernièrement l'université a fait évoluer son modèle de service pour répondre aux conditions sanitaires et à migrer l'ensemble des licences On premise acquises dans un modèle on Cloud sous l'offre CISCO WEBEX Enterprise Edition Meeting&Calling.

Ce modèle de service permet de mieux gérer les besoins utilisateurs en mode distant et télétravail. Les licences sont calées sur la date anniversaire initiale du 1^{er} août.

Toutefois, il est demandé dans le cadre du BPU que le titulaire nouveau puisse assurer le Guichet Unique des incidents liés à cet environnement en les traçant et les escaladant vers le partenaire en charge de ce périmètre.

Ceci afin de définir une cohérence de service et une évaluation des effets de bords avec l'architecture On-Premise.

Les dispositions quantitatives de ce contrat de service sont en Annexe du CCTP.



Remarque 3.1: le candidat précise cette faisabilité de Guichet Unique pour traçabilité et escalade vers le partenaire Université en charge de ce périmètre. Il précise ses limites et avantages pour l'Université.

4. Les services de maintien en condition opérationnelle

4.1 Le niveau d'intervention de l'Université

Il est rappelé plusieurs fois dans ce CCTP, que les équipes de l'Université disposent d'un niveau d'expertise fort sur les environnements systèmes, hébergement, sécurité et réseaux et assurent dans le cadre du MCO de l'écosystème CISCO-Imagicle :

- Les opérations de déploiement des devices ;
- Les opérations projet de mise en œuvre de nouvelles solutions ou service
- Les opérations d'administration courante des serveurs d'hébergement
- Les opérations de sauvegarde et de restauration
- La gestion des incidents majeurs de niv1



Remarque 4.1 : Il est demandé que ces éléments soient considérés par le candidat afin qu'il puisse dimensionner et optimiser sa charge de service. Le candidat présente les éléments d'optimisation prévus.

4.2 L'organisation du titulaire

4.2.1 L'organisation méthodologique

Le titulaire doit disposer d'une organisation de services de maintien en condition opérationnelle s'appuyant sur les principes ITIL V3 minimal.

Celle-ci doit garantir au minimum :

- La prise en compte d'une demande dans les meilleurs délais sans rupture,
- Le diagnostic de la demande pour expertise de l'intervention,
- La résolution de la demande dans les délais d'engagement de ce CCTP,
- La gestion des problèmes (incidents récurrents),
- La traçabilité de toutes les interventions et leur classification de résolution,
- Le maintien du niveau d'expertise de ses compétences,
- Les processus de MCO permettant une intervention de résolution en continuité de service,
- Le support du constructeur.



Remarque 4.2 : Le candidat présente l'organisation de son service de maintenance.

4.2.2 La certification des constructeurs

Le titulaire doit justifier du plus haut niveau de certification du constructeur pour assurer les opérations d'intégrations, de formations, d'ingénierie et de maintenance Niv 3.



Remarque 4.3 : Le candidat présente toutes les certifications obtenues et leur date d'obtention initiale.

4.2.3 Les ressources expertes

Le titulaire doit justifier de ressources expertes certifiées pouvant intervenir dans l'environnement de **L'Université de Poitiers** si besoin ou faciliter le diagnostic et les échanges avec les experts de l'université



Remarque 4.4 : Le candidat présente les ressources pouvant intervenir dans l'environnement actuel (VMWare). Il fournit les CVs.



Remarque 4.5 : Le candidat présente sa politique de formation et de maintien à niveau de ses compétences suivant l'évolution technologique des solutions en place et de leur écosystème serveur, réseau, sécurité.

4.3 Phase 1 : Prise en compte de l'existant

La prestation démarre par une prise en compte de l'existant durant la phase de réversibilité du titulaire sortant.

4.3.1 Prise en compte de l'existant

Le titulaire mettra à profit la période d'exécution allant de la date de la réunion de lancement de l'accord-cadre à la date de prise d'effet (1^{er} jour de maintenance) pour prendre connaissance du contexte particulier et technique du périmètre.

L'Université de Poitiers mettra à disposition du titulaire les éléments livresques suivants :

- Le Dossier de Maintenance et d'Exploitation ;
- Les Dossiers d'Architectures Techniques des environnements On Premise et des environnements de services On Cloud (voir sommaire en Annexe 1 du CCTP) comprenant en autre :
 - Les environnements matériels et logiciels actuels

CCTP-2026F005

Université Poitiers - CCTP MCO ComU-2026-V4.2

17/48

- Les architectures matérielles et virtuelles en place,
- Les configurations des éléments communs réseaux (DNS, DHCP, @IP, NTP, Annuaire LDAP...)
- Les principes et méthodes de sécurisation (Intégrité) et notamment la gestion des certificats
- Les règles de routages de tous les flux de signalisation et de communication
- Les descriptifs des routes publiques (Opérateurs) et privées (Alcatel)
- Les descriptifs des environnements de transports sécurisés IP
- L'architecture MAN et WAN actuelle
- Les processus de sauvegarde et de restauration des données,

Le titulaire pourra de sa propre initiative visiter les data centers et établir la cartographie d'environnement s'il le souhaite. Les modalités de visite seront définies lors de la réunion de lancement.

Le titulaire fournira sous 5 jours ouvrés avant la date de prise d'effet de la maintenance le dossier base de connaissances complété comprenant :

- Le Dossier d'Architecture Technique (DAT) complété des éléments identifiés
- Le Dossier de Maintenance et d'Exploitation (DMEX) en vigueur,

Le titulaire disposera des 4 premières semaines de MCO après la date de prise d'effet pour compléter la base de connaissances sur les livrables communiquées et autres éléments jugés nécessaires.

Pendant cette phase de prise en compte de l'existant, le titulaire n'aura pas l'accès opérationnel au système et le titulaire sortant ne sera pas disponible pour échanger sur les éléments de réversibilité entrante.

Toute demande d'information entre le titulaire sortant vers le titulaire de cet accord-cadre passera par les équipes **de l'Université de Poitiers**



Remarque 4.6 : Le candidat précise la prestation qu'il couvrira durant cette phase et le descriptif des livrables de base de connaissance fournis.

A l'issue de cette prestation, le titulaire fournit la base documentaire complète de l'ensemble des matériels, logiciels, applications de l'écosystème

Il prévoit dans son catalogue le coût de mise à niveau de cette base de connaissance en fonction de la roadmap produit.

Le titulaire doit pouvoir à l'issue de cette prestation et selon son niveau d'expertise déterminer les taux de disponibilité de service des services de communications On premise et On Cloud en prenant en compte la partie de l'écosystème de son domaine de responsabilité et si possible en incluant les éléments connus de transport de la responsabilité de l'Université



Remarque 4.7 : Le candidat précise le niveau d'information qu'il pense pouvoir fournir à l'issue de cette prise de connaissance sur les taux de disponibilité.

4.3.2 Plan qualité service

Dans le cadre de la prestation de maintenance, de suivi et d'exploitation, **l'Université de Poitiers** souhaite qu'un **Plan Qualité Service** défini par le titulaire soit appliqué dès la prise d'effet de l'accord-cadre.

Le **PQS** contiendra l'ensemble des clauses applicables au management, à la production et au contrôle de la qualité pendant toute la durée de fourniture du service.

Il sera rédigé par le titulaire de l'accord-cadre et validé par **l'Université de Poitiers**. Il pourra donner lieu à des réunions/échanges spécifiques avec les représentants **de l'Université de Poitiers** afin d'être en mesure de le mettre en application au jour du démarrage de l'accord-cadre.

Les objectifs visés par ce **PQS** sont les suivants :

- Définir la stratégie d'assurance qualité et de contrôle de la qualité de service,
- Définir les responsabilités de la société attributaire de l'accord-cadre et celles **de l'Université de Poitiers**
- Refléter à tout moment, l'état de l'accord liant le titulaire de l'accord-cadre et **de l'Université de Poitiers**
- Définir les ressources et procédures nécessaires pour s'assurer que le service fourni respecte les dispositions de l'accord-cadre et de ses compléments,
- Définir les périmètres de service et de responsabilité entre les parties,
- S'assurer que les exigences de qualité **de l'Université de Poitiers** soient respectées,
- Décrire ou référencer les procédures standards, méthodes, techniques et outils qui s'appliquent à la fourniture de ce service.

Le titulaire doit s'engager à fournir une version validée du PQS au moins 5 jours ouvrés avant la prise d'effet de maintenance.



Remarque 4.8 : Le candidat présente un exemple de PQS (Sommaire) adapté au contexte MCO en environnement Cisco

4.4 Phase 2 : Dispositions de Maintien en Condition Opérationnelle

4.4.1 Dispositions de la Maintenance en Conditions Opérationnelles

Le titulaire s'engage à maintenir en condition opérationnelle l'écosystème de communication unifiée Cisco-Imagicle On Premise et On Cloud, dans les conditions décrites dans les paragraphes suivants, à partir de la date de prise d'effet de la maintenance et ceci jusqu'à la fin d'exécution de l'accord-cadre.

Les conditions des prestations de maintenance demandées dans ces chapitres s'appliquent également pour tous les ajouts matériels ou logiciels qui pourront être mis en place par le titulaire durant la période de l'accord-cadre.

Le périmètre de la maintenance pourrait également évoluer à la baisse en fonction des projets d'évolution et la suppression d'usages de tous les éléments licences ou hardware non utiles au bon fonctionnement en mode On-Premise.



Remarque 4.9 : le candidat précise la méthodologie et le cadre d'évolution à la hausse et à la baisse selon les usages actifs du périmètre de maintenance.

4.4.2 Collaboration

Le titulaire s'engage à maintenir une collaboration active et régulière pendant toute la durée de l'accord-cadre. Il communique toutes les difficultés dont il pourrait prendre la mesure au regard de son expérience, au fur et à mesure de l'exécution de l'accord-cadre, afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible, participant ainsi à la bonne exécution de l'accord-cadre.



Remarque 4.10 : le candidat précise au niveau de l'offre les éléments jugés difficiles dans la collaboration à venir avec les services **de l'Université de Poitiers** et ses prestataires IT concernés.

4.4.3 Principes et étendue des prestations MCO

Les prestations attendues sous le vocable MCO comprennent :

- La réunion de lancement et le compte rendu sur le plan d'actions,
- La prise de connaissance du contexte et consolidation de la base de connaissances,
- Le cadrage du Plan Qualité de Service au démarrage de la prestation,

- L'assistance téléphonique, la qualification et la résolution des incidents et des problèmes selon les exigences SLA et la couverture d'intervention,
- La télémaintenance ou l'intervention sur site (selon les besoins),
- La main d'œuvre sur site par des intervenants qualifiés,
- Les déplacements sur le lieu d'installation des systèmes et de maintenance Hardware,
- Les frais d'expédition des matériels et logiciels depuis les locaux du titulaire,
- La fourniture **sans frais complémentaire** des nouvelles versions majeures/mineures de l'ensemble des logiciels ou systèmes d'exploitation / Micrologiciel de tout élément constitutif l'écosystème du cadre de cet accord-cadre,
- La mise en place des patchs correctifs et des enregistrements de logs de débogage,
- La mise en place des licences nouvelles achetées ou offertes sur l'environnement technique en place On premise ou On Cloud (si nécessaire),
- La suppression des licences et matériels non utiles permettant la réactualisation de la maintenance et adossement,
- La maintenance préventive des éléments suivants : gestion des problèmes, gestion des failles de sécurité
- La fourniture et la réinstallation par échange standard, neuf ou réparé de toutes pièces reconnues défectueuses constitutives de l'installation Hardware. Les pièces seront garanties d'origine. Il est cependant admis la mise en œuvre d'éléments compatibles ou équivalents après engagement du titulaire sur la compatibilité ou l'équivalence et accord avec **l'Université de Poitiers**,
- La tenue à jour de la documentation technique des installations et de la base de connaissances,
- La fourniture d'un guichet unique et l'accès à l'extranet du titulaire,
- La maintenance corrective de tous les connecteurs logiciels achetés ou développés dans le cadre de cet accord-cadre,
- L'ouverture et le suivi de tous les incidents rentrant dans le cadre du contrat de maintenance et support souscrit auprès des éditeurs et fabricants des composants sous MCO du titulaire,
- Le suivi et la présentation régulière (a minima annuellement) du plan produit des éditeurs et fabricants,
- L'information et la mise à jour des documentations produits et des release note,
- La conduite du plan progrès en fonction de la situation technique actuelle, et de l'évolution de l'accord-cadre,



Remarque 4.11 : Le candidat précise son engagement sur ce périmètre et présente les autres actions prises en charge.

4.4.4 Exclusion du cadre de la maintenance

Les prestations suivantes en adhérence directe avec le système de téléphonie ne font pas parties du périmètre de maintenance :

- Les réseaux de transport Public ou privé des flux télécoms,
- L'achat obligatoire d'adossement constructeur pour les éléments Visio (Codec et écosystème)

- Le parc de téléphone IP CISCO et accessoires
- Le parc d'environnement péri télécom des environnements Visio (Micro, camera, écran...),
- Les équipements de transports réseau et sécurité LAN, WAN, MAN et Internet

4.4.5 Adossement aux éditeurs

L'adossement constructeur CISCO-IMAGICLE fait partie intégrante du Maintien en Condition Opérationnelle et ceci dès la prise d'effet de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage à s'adosser aux contrats de services des constructeurs, éditeurs de l'écosystème en place. Il démontrera la preuve à chaque date anniversaire de l'accord-cadre que les adossements sont bien achetés auprès du constructeur.

Si la durée d'adossement constructeur dépasse la fin de l'accord-cadre, le titulaire ne pourra pas prétendre à une rémunération complémentaire au-delà de son engagement de service après la fin de l'accord-cadre.

Pour rappel, l'Université se donne la possibilité d'acheter ou non les services de MCO dont les adossements constructeurs des éléments Visio (Codec et écosystème) actuels et futurs.



Remarque 4.12: Le candidat précise sous quelle forme il apporte la preuve que le périmètre concerné par le MCO est sous adossement constructeur.



Remarque 4.13 : chaque candidat présentera le périmètre d'adossement avec chaque éditeur/constructeur et les engagements pris.



Remarque 4.14 : chaque candidat précisera les modalités qu'il met en place avec l'équipementier pour garantir la résolution des incidents ou des problèmes logiciels dans les délais acceptables



Remarque 4.15 : chaque candidat expliquera les familles d'éléments logiciels voire matériels adossés au coût de l'adossement.

4.4.6 Année de garantie

La garantie constructeur de 1 an due au titre du CCAG-TIC concerne toutes les fournitures isolées (terminaux, visio, accessoires, péritéléphonie avec ou sans logiciel ...) pouvant faire l'objet d'un échange standard en cas de panne.

L'année de garantie pour les autres dispositions (matériels intégrés, licences implémentées) n'est pas exigée ; même si elle est due au titre des conditions générales du CCAG TIC.

Il est demandé au titulaire de lisser les coûts de maintenance annuelle sur les bases des mêmes montants annuels à périmètre équivalent.

Exemple : un ajout en début d'accord-cadre engendre sur 3 ans, 1ère année en garantie et les 2 années suivantes en maintenance. Par souci de simplicité il est demandé qu'un ajout en début d'accord-cadre engendre 3 années de maintenance annuelle équivalentes en termes de coût équivalence. Toutefois le départ de cette maintenance démarre à la VA du service et non à la livraison ou MoM.



Remarque 4.16 : le candidat explique le modèle de service mis en place pour respecter cette exigence

4.4.7 Maintenance annuelle

La maintenance démarre à la date d'effet sur le périmètre concerné jusqu'à la fin de l'accord-cadre ou sa dénonciation pour l'ensemble du périmètre du système de téléphonie.

Le périmètre de maintenance peut varier à la hausse (ajout de fonctionnalités) ou à la baisse (suppression de matériels et/ou de licences applicatives). Le démarrage de cette prise en compte démarre :

- Pour les évolutions : au PV de mise en œuvre des licences applicatives ou à la VSR d'un projet complexe faisant l'objet d'une prestation d'intégration selon les modalités projets MOM, VA et VSR.
- Pour les suppressions : au lendemain du PV de suppression des licences par le titulaire ou au lendemain du démontage des matériels par le titulaire ou les équipes clients.



Remarque 4.17 : Le candidat précise les modalités particulières liées à la maintenance annuelle avec notamment ajout et suppression de périmètre en cours d'accord-cadre pour les services On Premise

4.4.8 Maintenance pendant la période de VSR

Ceci concerne les projets d'intégration avec matériels/Licences ajoutés et ou retirés.

Pendant la durée d'exécution d'un projet allant de la livraison des matériels/Licences à la prononciation de la VSR, les exigences de résolution sont les mêmes que pour une année de maintenance notamment pour les GTR (Taux de Rétablissement Garanti).

Ces coûts de services sont englobés dans le projet d'évolution.



Remarque 4.18 : Le candidat précise l'organisation de résolution des anomalies qu'il met en place sur cette période jusqu'à la prononciation de la VSR.

Il précise à quel jalon démarre l'adossement constructeur.

4.5 Le Pilotage du service de MCO

4.5.1 Interlocuteur unique

Un interlocuteur unique pour le suivi des prestations de maintenance sera désigné pour l'Université de Poitiers

Cet interlocuteur aura en charge entre autres :

- Le pilotage du contrat de maintenance,
- La rédaction et la présentation des bilans d'activité lors des réunions de pilotage,
- La réalisation de tableaux de bord sur la maintenance curative et proactive,
- La réalisation de tableaux de bord sur le respect des engagements (délai de rappel, diagnostic, ...),
- La mise en œuvre des processus d'escalade interne en cas d'urgence ou de crise,
- L'animation des réunions de crises en cas d'écart de service.



Remarque 4.19 : Le candidat précise dans son organisation le cursus et les actions complémentaires qui seront prises en charge par l'interlocuteur unique.

4.5.1.1 Pilotage du suivi et de la performance

Ces prestations regroupent :

- La prise en charge de l'environnement technique et des contraintes [de l'Université de Poitiers](#)
- Le pilotage des missions et leur évaluation,
- Le suivi des livraisons,
- Le suivi du respect des engagements de niveau de service,
- La gestion de la traçabilité des interventions dans le cadre des missions,
- La planification et le suivi de l'avancement des travaux, des livraisons,
- La participation ou l'organisation des instances de pilotage,
- L'animation du plan progrès,
- Le management et la coordination des équipes du titulaire.

Le titulaire se positionne comme force de proposition pour l'amélioration de la performance, de la fiabilité et de la sécurité du socle technique (plan progrès).



Remarque 4.20 : Le candidat précise les actions qui seront prises pour la gestion du plan progrès et fournit des exemples réalisés.

4.5.1.2 Comités de Pilotage (CoPIL)

L'interlocuteur unique a pour obligation de participer aux comités de pilotage. La fréquence des comités de pilotage est entérinée ; de base, ces réunions seront semestrielles pendant toute la durée de l'accord-cadre et sont dissociées des comités de suivi liés à des projets.

Les attendus de ces comités de pilotage sont :

- Le suivi de la qualité globale des prestations réalisées par le titulaire,
 - Revue des incidents et des problèmes traités ou en cours de traitement par le titulaire
 - Gestion des demandes d'évolutions et des anomalies, gestion des changements majeurs,
 - Bilan post-implémentation des changements réalisés par le titulaire,
 - Revue du bilan des dernières visites préventives réalisées,
 - Revue des indicateurs de performance des services maintenus par le titulaire :
 - Taux de disponibilité des services sur la période écoulée,
 - Taux de changements ayant généré un incident,
 - Délai de résolution des incidents (donnée Titulaire),
 - Délai de résolution des problèmes (donnée Titulaire).

- La prise de décisions ou arbitrages fonctionnels, techniques et organisationnels,
- La validation des prochaines versions des solutions et leur planification, l'examen des difficultés éventuelles rencontrées par les parties et la décision des actions à mener,
- La présentation des nouveautés du plan produit de l'écosystème dans le contexte [de l'Université de Poitiers](#),
- La préconisation de plan progrès ; proposition d'un plan d'action visant à améliorer la disponibilité des services,
- Le calcul de revalorisation du contrat de maintenance pour donner suite aux changements intervenus dans le semestre échu,
- La présentation de la roadmap adaptée au contexte.

Le titulaire assurera la présence des personnes compétentes à la réunion afin de garantir une prise de décision efficace.

L'ordre du jour est proposé par le titulaire [à l'Université de Poitiers](#) au minimum 3 jours ouvrés avant le comité de pilotage. [L'Université de Poitiers](#) valide ou modifie cet ordre du jour.

Le comité de pilotage doit se tenir dans les deux semaines ouvrées avant l'échéance semestrielle de facturation pour identifier les écarts à prendre en compte selon les dispositions du CCAP.

Les comités de pilotage feront l'objet d'un compte-rendu établi par le titulaire, qui sera transmis à l'université de Poitiers au plus tard **7 jours ouvrés** après la réunion. Il sera alors validé par [l'Université de Poitiers](#) dans les **5 jours ouvrés**, ou à défaut validé tacitement.



Remarque 4.21 : Le candidat présente un exemple anonyme de plan de rédaction d'un comité de pilotage de suivi de MCO (Sommaire).

4.6 Les niveaux de maintenance attendus

4.6.1 Définitions

- Maintenance corrective ou curative : toute action pour donner suite à une notification d'incidents, d'anomalies, émanant [de l'Université de Poitiers](#) permettant la résolution de l'incident, de l'anomalie et rendant de nouveau possible l'utilisation normale des systèmes.
- Maintenance préventive : toute intervention et action nécessaire au suivi et au bon fonctionnement des systèmes ainsi que toute action menée par le titulaire, concourant à améliorer le niveau de qualité des systèmes à fonctionnalités identiques (fiabilité, robustesse, maintenabilité).

4.6.2 Maintenance corrective curative, gestion des incidents

Les prestations attendues, pour donner suite à l'ouverture d'un incident via le support, consistent, sur le système notamment à :

- Diagnostiquer la nature de l'incident
- Assurer la remise en état des systèmes :
 - Remplacer et/ou réparer les matériels défectueux ;
 - Corriger les défauts ;
 - Restaurer le paramétrage, si nécessaire ;
- Rédiger un compte rendu d'intervention.

Le point de départ de l'incident est, par défaut, l'heure de la notification de l'incident matérialisée sur le ticket d'incident ouvert chez le titulaire. Un accusé de réception de prise en compte doit être expédié (modalités à définir dans le PQS).

4.6.3 Maintenance préventive - gestion des problèmes (incidents récurrents)

Au sens ITIL « la gestion des problèmes vise à résoudre les causes profondes des incidents récurrents ».

L'Université de Poitiers considère que deux incidents avec le même symptôme dans le mois, même résolus, nécessite une gestion de problème pour identifier les causes de ces incidents et mettre en place une correction globale.

Le titulaire doit définir son mode de résolution de problème à partir de 2 incidents déclarés de même nature sous un mois glissant. Les processus de résolution devront faire l'objet du rapport semestriel porté par l'interlocuteur unique. Il indiquera les processus de résolution avec le constructeur concerné.

Cette maintenance préventive est due au titre du MCO par le titulaire



Remarque 4.22 : Le candidat présente la gestion des problèmes et comment il s'assure de limiter le nombre d'incidents de même nature survenant fréquemment.

4.6.4 Maintenance préventive- plan progrès

Au moins une fois par an, le titulaire réalise une analyse préventive de l'ensemble des fichiers de logs et de l'infrastructure on premise restant en place

Le titulaire établit un rapport d'intervention décrivant les analyses réalisées, et les préconisations à mettre en œuvre pour garantir le maintien en condition opérationnelle et la sécurité optimale de la solution.

Ce livrable sera présenté lors d'un CoPIL Semestriel et fourni à l'**Université de Poitiers** sous 5 jours ouvrés après l'intervention.



Remarque 4.23 : Le candidat présente un extrait de rapport d'analyse anonyme et décrit les analyses qu'il envisage de réaliser préventivement

4.6.5 Maintenance préventive - La gestion récurrente des failles de sécurité

Il est attendu du titulaire un engagement de conseil pour les correctifs pour donner suite à un incident de faille de sécurité (infection virale...).

Le titulaire doit disposer des alertes au niveau des constructeurs, des organismes d'Etat CERT-FR, ANSI, des recommandations et correctifs sécuritaires à appliquer.

Le titulaire dispose des délais suivants :

- 1 jour ouvré pour aviser l'**Université de Poitiers** d'une faille de sécurité de type « Zéro-Day » dès connaissance par le constructeur ou un organisme d'état et de mesure de son impact sur l'architecture maintenue,
- 1 jour ouvré de mise en place du patch correctif (Faille type « Zéro Day » dès publication par le constructeur),
- 3 jours ouvrés pour tout autre faille dès connaissance par le constructeur ou un organisme d'état et de mesure de son impact sur l'architecture maintenue,



Remarque 4.24 : Le candidat précise l'organisation mise en place pour aviser dès connaissance l'**Université de Poitiers** d'une faille de sécurité possible ou révélée sur son écosystème Communication Unifiée et Visio-Conférence et les actions de son périmètre de responsabilité mises en place. Il fournit un exemple ou modèle de communication notamment pour les failles de type « zero-day ».

4.6.6 Maintenance préventive – Analyse annuelle des Logs

Cette prestation fait l'objet d'une Unité Œuvre du BPU.

Elle consiste une fois par an ou à la demande de l'Université d'analyser les logs des serveurs et applications en place en vue de se prémunir d'une panne prochaine.

Il est attendu du titulaire une analyse détaillée des éléments pouvant être mis sur surveillance et un rapport présenté aux équipes sur les éléments observés, les actions de la responsabilité de l'Université à mettre en place et celles relevant de son domaine de responsabilité.

Si des actions préventives sont à mettre en place pour éviter des bugs ou arrêts de service prochains il appartient au titulaire de les mettre en place dans le cadre de la maintenance corrective.



Remarque 4.25 : Le candidat précise le détail de cette prestation et les éléments importants de son livrable.

4.7 Exigences de rétablissement

4.7.1 Garantie du temps de rétablissement

Le point de départ du temps de rétablissement du service est, par défaut, l'heure de la notification de l'incident matérialisée sur le ticket d'incident.

L'Université de Poitiers définit deux niveaux de sévérité d'incident et deux niveaux d'engagements.

Le titulaire note que l'Université dispose de compétences d'administration Technique et fonctionnelle sur l'écosystème en place et assure les interventions de Niv1 pour les incidents majeurs et les incidents mineurs complètement.

Il est donc fréquent que si l'Université décide de déclarer un incident, que celui-ci soit correctement diagnostiqué et qu'il corresponde à un incident de type bug logiciel nécessitant une escalade du titulaire directement vers l'éditeur concerné (Cisco ou Imagicle).



Remarque 4.26 : Le candidat cadre son offre de guichet unique selon le niveau d'expertise de l'Université et le peu d'incidents qu'il lui sera déclaré.

- Il précise comment il s'assure que l'éditeur met en place l'ensemble des moyens pour corriger l'incident majeur dans les contraintes GTR de cet accord-cadre.

4.7.2 Définition de la sévérité d'Incidents

4.7.2.1 Majeur / Bloquant :

- Incident paralysant complètement le(s) système(s),

CCTP-2026F005

- Incident impactant un nombre important d'utilisateurs sans coupure totale (supérieur à 10%),
- Incident de sévérité Normale ou Mineure mais que **l'Université de Poitiers** souhaite voir traiter en Majeur/Bloquant en raison d'événements ou de conséquences particuliers et exceptionnels.
- Dysfonctionnement mettant en cause l'intégrité, la confidentialité, la sécurité des données ou du Système d'Information,
- Incidents sur du matériel critique (voir tableau ci-dessous).

Critiques
Serveurs (Logiciels)
Perte d'un ISR
Perte d'un accès opérateur
Perte de plus de 10% de terminaux d'une entité
Perte d'un Poste opérateur
Perte d'un terminal du site de la présidence

4.7.2.2 Mineur / Défaut :

- Incident impactant peu les utilisateurs et sans impact sur les systèmes,
- Questions, demandes d'information sur l'exploitation, la configuration, etc.
- Incidents sur du matériel non critique (voir tableau ci-dessous).

Critiques	Non critiques
Client logiciel bloqué (hors site Présidence)	Autres Incidents
Boite vocale inactive	
Perte ou blocage de compte utilisateur	

Les Incidents mineurs de Niv 1 sont traités par **l'Université de Poitiers**. Ils ne sont pas remontés au titulaire sauf s'il est constaté qu'il s'agit d'un incident récurrent nécessitant une gestion de problèmes de sa part.

En cours de marché, l'Université se réserve le droit de reconsidérer la typologie des incidents faisant l'objet d'une criticité. Ces éléments seront vus avec le Guichet Unique et mis à jour dans le PQS.

4.7.3 Définition des niveaux d'engagement

Rappel sur incident = temps entre l'ouverture de l'incident et le rappel d'un technicien pour diagnostic

Délai de Remise en Service totale = temps maximal depuis l'ouverture de l'incident pour remise en service totale sur la base du service initial.

L'Université de Poitiers pourra, éventuellement, augmenter ces délais, au cas par cas, en fonction de sa perception de l'incident.



Remarque 4.27 : Le candidat démontre l'organisation mise en place pour assurer son engagement de service.

L'Université de Poitiers définit deux niveaux d'engagement en fonction de la criticité du rôle de chaque élément.

Niveau de sévérité	Éléments	Rappel sur incident	Délai Remise en Service totale	
			Sans réserve	Avec Réserve (*)
Majeur/Bloquant	Critiques	1h	4h	J+1
Mineur/Défaut	Critiques	2h	8h	J+2
	Non critiques	4h	8h	J+4

(*) Définition avec réserve : le titulaire dispose de la GTR sans réserve pour mettre en place une solution de contournement à l'incident déclaré permettant de rétablir partiellement le service interrompu et dispose du délai avec réserve pour remettre en place le service nominal.



Remarque 4.28 : Le candidat confirmera les GTR associés aux différents éléments.

4.7.4 Clôture de l'incident

L'intervention est considérée comme terminée lorsque l'**Université de Poitiers** a constaté que le service est rétabli après en avoir été avisée par courriel, téléphone ou fax. C'est donc l'Université de Poitiers qui clôture l'incident et non le titulaire.

Toute intervention devra faire l'objet d'un rapport d'intervention transmis par fax ou mail et sur l'extranet si existant. Le technicien intervenant mettra à jour les bases documentaires à l'issue de son intervention.



Remarque 4.29 : Le candidat présente la méthodologie de gestion d'un incident de son ouverture à sa clôture.

Tout manquement au respect des délais contractuels exigés ci-dessus donnera lieu à l'application de pénalités telles que prévues dans le CCAP du présent accord-cadre.

4.7.5 Spécificités des incidents sur la solution On Cloud

Il n'est pas demandé au titulaire d'assurer la maintenance des services On Cloud faisant partie de l'accord Cadre WebEx Enterprise Edition.



Remarque 4.30 : Le candidat présente les actions mises en place pour toutefois assurer une cohérence dans les effets de bord de son périmètre avec celui de l'environnement On Cloud.

4.7.6 Mise à jour Logiciel

4.7.6.1 Mise à jour logiciel sur certains composants et des firmwares (Correctif/Pach)

Les opérations de mises à jour programmées de logiciel ou Firmwares sur certains composants voire certains terminaux de l'éditeur ou en respect des prérequis de l'éditeur seront réalisées par le Titulaire au titre de la maintenance

Dans ce cas, le titulaire restera responsable des effets de bord en cas de défaillance.



Remarque 4.31 : Le candidat présente les actions et les modalités de fournitures des informations de ces mises à jour

4.7.7 Mise à jour logiciel majeur On Premise

Les opérations de mise à jour de composants ou solution majeurs doivent être effectuées, si le contexte le permet, par l'environnement de préproduction puis généralisées.

Les opérations de mise à jour de logiciel majeur fourni au titre de la maintenance annuelle pourront, selon la complexité identifiée par l'Université de Poitiers suite analyse de la release note associée, être confiées au Titulaire.

Dans ce cas, les opérations doivent être mise en place sans coupure ou en dehors des heures d'activité si isolement possible de plus de 5% des utilisateurs sur des fonctions clés.

Le Titulaire aura noté que les équipes de l'Université de Poitiers seront actives pour ces opérations confiées au titulaire.



Remarque 4.32 : Le titulaire s'engage à mettre en place une méthodologie projet sécurisé permettant d'analyser les impacts avant déploiement, valider le prérequis nécessaire, évaluer les arrêts de services et déterminer les indicateurs clés de réussite ou de retour arrière.

Il présente les grandes lignes de sa méthodologie de déploiement sécurisés pour l'environnement CISCO, l'environnement IMAGICLE

4.7.8 Mise à jour Patch Correctif

La mise en œuvre de logiciel correctif ou évolutif doit se faire avec le consentement de l'Université de Poitiers après présentation et analyse d'impacts par le titulaire et en respectant un délai de prévenance de au moins 5 Jours.



Remarque 4.33 : Le candidat présente les modalités sécurisées de mise en œuvre des patches correctifs ou évolution majeurs au niveau service global et au niveau interface utilisateur dans le cadre de sa prestation.

4.8 Autres dispositions de MCO

4.8.1 Assistance téléphonique

L'Université de Poitiers peut appeler le service d'assistance téléphonique du titulaire. Le titulaire doit assurer une permanence téléphonique permettant de garantir à l'université de Poitiers la prise en charge de ses appels sur la plage horaire de 8h à 18h 5j/7j. (possibilité de 7J/7J dans le BPU)

Ce service permet de :

- Poser des questions sur le fonctionnement de la solution,
- Solliciter l'assistance du titulaire dans le cadre de la gestion des incidents et des problèmes en cours,
- Suivre le traitement d'anomalies détectées lors de l'implémentation d'un nouveau composant ou d'un changement réalisé par l'Université de Poitiers.

L'assistance téléphonique du titulaire ne sera accessible qu'aux personnels dûment habilités de l'Université de Poitiers : de 8h à 18h du lundi au vendredi de base ou 7J/7J si prestation retenue

Le nombre d'appels à l'assistance téléphonique est réputé ne pas être limité dans le cadre de la prestation.



Remarque 4.34 : Chaque candidat détaillera les modes opératoires d'accès à l'assistance et les typologies de questions ou d'assistance pouvant être posées dans le cadre initial du service de maintenance.

4.8.2 Accès à l'extranet du titulaire

Un Extranet sécurisé sera proposé par le titulaire dans le cadre de la maintenance, ce service doit être mis en place pour l'Université de Poitiers

Cet Extranet peut permettre le stockage, après authentification nominative de l'Université de Poitiers des éléments suivants :

- Listes de contacts, équipes
- Listes et descriptions des demandes d'assistance, des incidents, des problèmes et des remontées d'anomalies avec états d'avancement
- Remarques fréquentes
- Livrables à jour (fichiers, patches correctifs, documentations, mode opératoire du téléchargement, etc.) avec historique des évolutions
- Déclaration et suivi des tickets d'incident



Remarque 4.35 : Le candidat présente les outils mis à disposition pour assurer le suivi opérationnel de la maintenance.

4.8.3 Télémaintenance

L'Université de Poitiers fournit tous les éléments techniques au titulaire pour qu'il puisse accéder par télémaintenance aux systèmes dont il a la charge. La connexion se fera par accès EduVPN dédié attribué nominativement à chaque technicien identifié dans le PQS

Par la télémaintenance, le titulaire se connectera directement sur les systèmes de l'environnement concerné, en relation directe avec la solution, afin de réaliser le diagnostic.

Les prestations de télémaintenance fournies par le titulaire pourront également porter sur la réparation des fichiers et/ou des données traitées par la solution.

4.8.4 Interventions sur site

Le titulaire s'engage à intervenir sur le(s) site(s) de l'Université de Poitiers dans les cas suivants :

- L'appel n'a pas permis de diagnostiquer les anomalies ou difficultés signalées par l'Université de Poitiers.
- L'appel n'a pas permis de déterminer une solution pour corriger des anomalies, incidents ou problèmes bloquants, majeurs, ou mineurs,
- L'appel n'a pas permis la mise en œuvre par l'Université de Poitiers des solutions préconisées par le titulaire,
- La télémaintenance n'est pas mise en œuvre ou n'a pas permis de réaliser les prestations de corrections de la solution,
- L'incident nécessite le remplacement physique et/ou la reconfiguration d'un matériel par échange standard,
- L'incident nécessite un redémarrage partiel ou complet d'un serveur.

En cas d'intervention sur site, l'Université de Poitiers s'engage à permettre à la personne effectuant la prestation de maintenance un accès à ses locaux, à la solution, à ses fichiers et à son matériel en rapport avec l'exécution du présent accord-cadre.

Les interventions sur site seront effectuées sur accord préalable de l'Université de Poitiers qui s'engage à organiser l'accès dans ses différents locaux.

Le titulaire doit faire part de son diagnostic au contact **de l'Université de Poitiers** traitant l'incident ainsi qu'au(x) responsable(s) nommé(s), et lui indiquer la durée prévisionnelle de l'intervention et du rétablissement.

En cas de difficulté, voire d'impossibilité, pour tenir les délais contractuels, le titulaire doit en informer au plus tôt le(s) responsable(s) nommé(s) **de l'Université de Poitiers**

Le prestataire prendra toute disposition qu'il jugera utile pour mettre en œuvre les moyens nécessaires à la relève du dysfonctionnement.



Remarque 4.36 : Le candidat présente l'étendue des actions qui seront réalisées sur site pour des actions opérationnelles de maintenance.

4.8.5 Arrêt de service

Si l'intervention nécessite un arrêt de service même partiel, l'information préalable et l'accord de l'Université de Poitiers seront indispensables.

Si l'intervention impacte l'isolement de plus de 5% des utilisateurs, celle-ci pourra se faire en dehors des heures ouvrées de l'Université de Poitiers après 19H ou le Week-End et dans le cadre de la maintenance annuelle ou en heure ouvrée en fonctionnement de service de repli pour une durée inférieure à 4h et sur accord préalable **de l'Université de Poitiers**.



Remarque 4.37 : Le candidat précise la méthodologie d'intervention en cas de nécessité d'arrêt de service.

4.8.6 Modalités d'intervention en astreinte 24h/24h

Il n'est pas prévu d'intervention en astreinte 24h/24h.

4.8.7 Réparation des téléphones

Il n'est pas prévu de prestation de dépannage et de réparation des terminaux téléphoniques.

Toutefois dans le cadre de la maintenance MCO, le titulaire remet à la demande **de l'Université de Poitiers** des cordons « ETIRO » pour les combinés téléphoniques afin que les services internes du client assurent le changement.

CCTP-2026F005



Remarque 4.38 : Le candidat précise si cette fourniture est payante ou gratuite. Il précise la modalité de fourniture, de quantités et de fréquence dans l'année.

4.9 Prestations complémentaires

4.9.1 Les formations

Le titulaire forme l'équipe d'exploitation **de l'Université de Poitiers** sur les nouveautés amenées par la mise à jour de l'écosystème téléphonique maintenu.

En complément des actions de formation sous forme de transfert de compétence pour donner suite à des projets de modernisation du système téléphonique (téléphonie sur IP, mise à jour logiciel), le titulaire propose son catalogue de formation sur site ou dans ses locaux.



Remarque 4.39 : Le candidat présente le catalogue de formation adapté au contexte et précise les formations dispensées par Cisco-Imagicle ou par d'autres organismes.

Toute formation dispensée doit faire l'objet d'une évaluation fournie par le titulaire permettant globalement de mesurer la satisfaction sur une échelle de 0 à 100% pour chaque personne formée.

4.9.2 Assistance sur Site

Le titulaire prévoit des prestations d'expertise opérationnelles, de consultant permettant l'accompagnement **de l'Université de Poitiers** dans l'instruction et la mise en œuvre de projets d'évolution.

Le candidat détaillera le coût de ses prestations complémentaires en fourniture et service dans le BPU.

Le mode de commande pourra se faire à la demande sur devis en spécifiant le nombre de jours ou sur la base d'un contrat d'accès au service de 10 – 20 jours activables par ½ journée selon un planning défini ou sur un délai de prévenance de 3 à 5 jours ouvrés, conformément au BPU.

A titre d'exemple, **l'Université de Poitiers** pourra s'appuyer sur les services d'un expert télécom 1 journée par semaine ou par mois pour des opérations de *change* ou gestion du parc télécom.



Remarque 4.40 : Le candidat précise son offre de service et les modalités de mise en œuvre selon les délais de prévenance.

Il décrit par profil Câbleur, Expert ToIP, Architecte... les tâches envisageables.

4.9.3 Assistance en ligne

Le titulaire propose un service d'assistance en ligne pour des tâches de changement (*changes*) en ligne en cas d'indisponibilité des experts **de l'Université de Poitiers** utilisable sous forme de Carnets de Tickets.

Le délai d'exécution demandé est de un jour calendaire pour toute demande qui ne bloque pas la solution.



Remarque 4.41 : Le candidat présente les actions réalisables et par type de demande le nombre de tickets à décompter.

Il est souhaité que les tickets non utiles à date anniversaire de l'accord-cadre soient reportables l'année suivante ou transformés en prestation d'assistance sur site.

Dans le cadre de la dernière année, un décompte sera fait 3 mois avant la fin de l'accord-cadre afin d'arbitrer sur l'usage restant en assistance sur site.



Remarque 4.42 : Le candidat précise les modalités et l'agilité de report des tickets d'une année à l'autre et à la fin de l'accord-cadre.

4.9.4 Le Test du Plan de Continuité d'Activité

Pour garantir la disponibilité de service, une fois par an, **l'Université de Poitiers** pourra solliciter le titulaire dans la mise en œuvre d'un Test de Plan de Continuité d'Activité de l'écosystème Communication Unifiée.

Tous les éléments vitaux et centraux étant en mode Haute disponibilité, ce test consiste à simuler des sinistres comme des pannes physiques et logiques sur les éléments de la chaîne de liaison et de s'assurer que la continuité de service (Bascule) et le retour à la normale soient fonctionnelles et sans incident majeur.

Cette prestation se déroulera en semaine pendant les heures ouvrées entre 7h et 19h sur une durée de 4 heures. L'expert accompagnant cette prestation doit disposer des certifications VMWare



Remarque 4.43 : Le candidat présente son offre de service en prenant en compte la phase de préparation, de tests, de retour à la normale et de bilan. Il précise les CVs pouvant réaliser cette opération.

Si durant cette opération, des incidents apparaissent, il appartient au titulaire de les corriger selon les exigences de ce CCTP. En cas d'incident majeur, une autre opération de Test de PCA sera replanifiée aux frais intégraux du titulaire.

4.9.5 Les guides vocaux qualité studio

Le Titulaire prévoir dans son offre une prestation d'enregistrement de guide ou message vocaux en qualité studio libres de droit.

4.10 L'exploitation de la solution

Les opérations de sauvegarde sont planifiées et opérées sur l'environnement de sauvegarde **de l'Université de Poitiers**.

Le titulaire devra réaliser ces opérations sécurisantes

4.10.1 Sauvegarde

Les opérations de sauvegarde des données de paramétrage et d'historisation des données du système de téléphonie devront être systématiques et incluses dans les prestations lors des jalons suivants :

- La VSR d'un projet confié ou non au titulaire,
- Lors de chaque visite annuelle (si prestation retenue)

Ces sauvegardes se feront vers un chemin réseau spécifié dans le PQS.



Remarque 4.44 : Le candidat présente sa méthode pour garantir la bonne exécution de la sauvegarde. Il précise si en complément des sauvegardes réalisées par **l'Université de Poitiers** il envisage d'en effectuer également sur son environnement. Il décrit les processus.

4.10.2 Restauration des configurations

Sur la base du système de sauvegarde adéquat, le titulaire doit être en mesure d'assurer une restauration complète.

En cas de panne affectant la base de données et de paramétrage, le titulaire s'engage à restaurer la configuration et/ou les données à partir de la dernière sauvegarde exploitable. Lors des opérations de visite préventive, le titulaire procèdera à des tests réguliers de capacité de restauration.

Il prend à sa charge les paramétrages liés aux écarts entre la dernière sauvegarde et sa restauration.

La cohérence des bases de sauvegardes et leur restauration sont de la responsabilité du titulaire. Il devra décrire son processus à mettre en œuvre pour s'assurer de l'intégrité des données sauvegardées et de leur fraîcheur en vue d'une restauration.



Remarque 4.45 : Le candidat précisera les outils nécessaires à ces processus et l'usage éventuel des outils en place.

4.11 Réversibilité

Cette action fait partie intégrante de la prestation de maintenance dans le cadre du MCO.

Le titulaire doit être en mesure de transférer ses compétences à un autre titulaire (dit « titulaire reprenneur ») une fois cet accord-cadre arrivé à terme.

4.11.1 Suivi de la réversibilité en cours d'accord-cadre.

Le titulaire présentera une fois par an les éléments référentiels en sa possession permettant d'établir la situation technique actuelle du système de téléphonie en s'appuyant sur la base de connaissances mise à jour et sur le retour des actions confiées dans le cadre de cet accord-cadre.



Remarque 4.46 : le candidat présente la méthodologie, les services fournis.

4.11.2 Réversibilité en fin d'accord-cadre.

Le titulaire de l'accord-cadre fournira, deux mois avant la fin de l'accord-cadre, la base de connaissances mise à jour.

CCTP-2026F005

Université Poitiers - CCTP MCO ComU-2026-V4.2

40/48

Il devra la présenter lors d'une réunion en présence du prestataire repreneur et **de l'Université de Poitiers**, avec l'historique des temps forts survenus lors de l'exécution de l'accord-cadre.

Dans le cas où le prestataire repreneur ait besoin de compléments d'information, le titulaire disposera d'un mois pour apporter les compléments jugés nécessaires.

Le titulaire prévoit en complément au moins une réunion de réversibilité avec le titulaire repreneur en présence **de l'Université de Poitiers**.

Il se met à disposition **de l'Université de Poitiers** pour toute assistance.

Toute demande du titulaire repreneur passera par **l'Université de Poitiers**.

Durant les 2 derniers mois, le titulaire sortant tracera, en complément des bases, tous les événements marquants et actions jusqu'à la fin de l'accord-cadre.

Le titulaire sera dégagé de tout engagement à la date du dernier jour de l'accord-cadre à 23h59.



Remarque 4.47: Le candidat détaille l'organisation mise en œuvre pour garantir une réversibilité sans coupure.

5. Les évolutions et les prestations d'intégration associées.

Ce chapitre présente les attendus projet pour chaque commande comprenant du matériel/Licences et/ou de la prestation d'intégration dans le cadre de l'évolution du système de téléphonie ou de son Maintien en Condition Opérationnelle.

5.1 Les évolutions de services fonctionnels, quantitatifs



Remarque 5.1 : Pour chaque élément logiciel, applicatif ou matériel devant s'intégrer dans l'écosystème On Premise actuel, le Titulaire doit fournir la release note associée et identifier les effets de bords de mise en œuvre

Les éléments d'évolutions sont définis dans le BPU ils concernent essentiellement.

- Des systèmes de Visio et de périphériques
- Des terminaux IP et Audio Conférence avec casque
- Des licences d'évolution Trunk SIP
- Des licences applicatives de l'environnement Imagicle.

5.2 Les attendus projets

La mise en œuvre d'une évolution fonctionnelle, d'un changement de logiciel, ou d'une intégration d'écosystème peut être confiée au titulaire selon les méthodologies projets et la complexité des opérations.

Chaque projet correspondant à un ou plusieurs bons de commande se déroule selon la méthodologie suivante :

- Réunion de lancement du sous-projet
- Planification du projet et des tâches
- Plan Qualité Projet amendé
- Phases de spécification et de recettes
- Méthodologie de déploiement en continuité de services
- Paramétrage et intégration
- Recettes Vérification d'Aptitude (VA)
- Assistance aux utilisateurs/techniciens
- Suivi Vérification Service Régulier (VSR)
- Mise à jour du Dossier d'Architecture Technique existant (DAT)



Remarque 5.2 : Le candidat détaillera son organisation projet pour la mise en œuvre d'un projet contenant du matériel et de la prestation associée.

5.2.1 La documentation Projet au démarrage du premier projet d'intégration.

5.2.1.1 Le plan qualité projet (PQP)

Lors du premier projet confié au titulaire par bon de commande, celui-ci s'engage à fournir au format papier et au format électronique le plan qualité projet qui servira de référence pour tous les projets.

Ce document PQP original fera l'objet d'une validation sur site par **l'Université de Poitiers** avant le démarrage de la phase de spécification du 1^{er} projet.

Ce document devra spécifier au minimum :

- Les intervenants,
- Les modes de nomenclature et de livraison des livrables,
- Les méthodologies projet,
- Les modes d'échanges et de séance de travail,
- Les modes de validation,
- Les délais contractuels projets,
- La gestion de risque projet utilisée,
- Les limites et prérequis exigés
- La gestion de suivi de projet utilisée,
-



Remarque 5.3 : Chaque candidat présentera un exemple de PQP (Plan Qualité Projet).

Nota : le Plan Qualité Projet à définir au lancement sera amendé pour les sous-projets tout au long de l'accord-cadre.

5.2.1.2 Le Dossier d'Architecture Technique

Le titulaire prend à sa charge la mise à jour du dossier d'architecture technique pour chaque projet confié.

5.2.2 Les spécifications détaillées

Le titulaire présentera le contenu des différentes phases de spécifications détaillées.

Les spécifications détaillées et le dossier de migration devront être présentés sur site et seront validés par **l'Université de Poitiers**.



Remarque 5.4 : Le candidat indiquera le contenu des phases de spécifications.

5.2.3 Réception et admission des installations

Pour rappel, les opérations de réception et d'admission Mise en ordre de marche (MOM), vérification d'Aptitude (VA) et Vérification de Service régulier (VSR) feront parties de la commande relative à un projet.

Les dispositions attendues de MOM, VA et VSR sont précisées dans le CCAP.

5.2.3.1 Définition des anomalies

Une anomalie correspond à toute incohérence entre les résultats d'exploitation d'un applicatif et la spécification de référence, incohérence pouvant être imputable soit à un dysfonctionnement du matériel ou du logiciel, soit à un mauvais paramétrage, soit à la documentation associée.

On distingue 3 niveaux d'anomalies pendant les phases de mise en ordre de marche et de vérification. Les définitions sont celles du SYNTEC.

- Anomalie Bloquante : anomalie rendant impossible l'utilisation normale d'une fonction essentielle du système mis en place sans solution de contournement trouvée. Exemples, fonction click to call non opérationnelle depuis Webmail, mauvaise qualité de la voix pour quelques utilisateurs, plan secours ou Mécanisme de Haute disponibilité non opérationnel...,
- Anomalie Majeure : anomalie ayant fait l'objet d'une solution de contournement. Exemple : accès opérateur bloqué nécessitant le routage des appels par une autre route.
- Anomalie Mineure : anomalie qui n'est ni une anomalie bloquante, ni une anomalie majeure.

La notion de criticité sera intégrée dans le cahier de recette fourni par le titulaire et validée par **l'Université de Poitiers** avant les opérations de contrôle.

5.2.3.2 Vérification de l'aptitude (V.A.)

Les opérations de contrôle technique appelées vérification de l'aptitude consistent à effectuer une série de contrôles portant sur le contenu du CCTP et du bon de commande associé (qualité de service, tenue en charge, conformité des services offerts, bon fonctionnement du système). Voir CCAP



Remarque 5.5 : le candidat précise les actions réalisées en gestion de projet dans la phase validant la VA.

5.2.3.3 Vérification de service régulier (VSR)

La vérification de service régulier a pour objet de confirmer l'aptitude des équipements fournis à assurer un service régulier dans les conditions normales d'utilisation. Sa durée est de quatre semaines ouvrées. Voir CCAP.

Le titulaire doit s'engager à respecter les exigences de disponibilité de service durant la période de VSR pour chaque niveau de criticité décrit ci-après.



Remarque 5.6 : le candidat précise le contexte et les prérequis à respecter permettant de garantir son engagement de VSR.



Remarque 5.7 : le candidat précise la méthodologie projet permettant de garantir cette disposition.

5.2.3.4 Conditions de réception et d'admission

Voir CCAP

5.3 Les limites de responsabilité entre le périmètre On Premise et On Cloud

Pour rappel, les éléments MCO du périmètre On Cloud ne font pas parties du domaine de responsabilité du Titulaire.

Toutefois, les évolutions fonctionnelles apportées soit sur le socle On Cloud soit sur le socle On Premise peuvent avoir des répercussions sur l'autre environnement.

De ce fait si besoin d'expertise lors de projet de la part du titulaire pour intervenir au niveau du Control HUB, le titulaire doit être en mesure d'intervenir dans le cadre de prestation achetée selon le BPU.

L'Université de Poitiers pourra définir un mot de passe Administrateur provisoire le temps du projet pour intervention.



Remarque 5.8 : le candidat confirme qu'il dispose d'expertise des environnement Cloud Cisco et qu'il est en mesure en mode projet d'intervenir le cas échéant sur cet environnement ?

6. Annexes

Ce chapitre présente les éléments techniques, spécifiques et quantitatifs permettant au titulaire de dimensionner son offre financière de service.

6.1 Annexe 1 : Dossier Architecture Technique

Le fichier Annexe 1 CCTP-extraits DAT présente le sommaire du DAT (120 Pages) qui sera remis au titulaire lors du lancement du projet.

Ce document comprend :

- Sommaire du DAT
- Liste des 75 Tables du document
- Présentation du 1^{er} chapitre ARCHITECTURE PHYSIQUE

6.2 Annexe 2 : Périmètre quantitatif

Les éléments quantitatifs à maintenir se trouvent dans le BPU et dans les simulations financières nous rappelons ci-dessous leur quantitatif.

6.2.1 Eléments On-Premise

Environnement Cisco

- Ensemble Serveur UCS BE7K M6 salle B13 (avec VcPU, Cœurs, DD, RAM, accessoires...)
- Ensemble Serveur UCS BE7K Msalle E7 (avec VcPU, Cœurs, DD, RAM, accessoires...)
- 2 x routeur ISR 4331 Security and Unified Communication hébergeant pour les 3 315 Licences Trunk SIP
- 20 Canaux Speech Connect Port Licences (12.X)
- 2x Ensemble Serveur CMS 1000-M6 salle E7

Environnement Imagicle

- Blue's Attendant Enterprise -1 client -Ref WEE6RFM3K9
- Queue Manager Enterprise et IVR Module -2 0 Canaux - Refs MM759AWWU et K77T3ER3RW
- Billy Blue's 4 - 5000 Utilisateurs - Ref 9L652235LM
- Budget Control - 1 lic - Ref KKTME9L22R
- StoneLock - 0 Users - Ref WMF5U26T2F

CCTP-2026F005

Université Poitiers - CCTP MCO ComU-2026-V4.2

47/48

6.2.2 Eléments On-Cloud

Le tableau ci-dessous présente les licences Historiques On premise qui ont été migrés dans un contrat Cadre (catalogue FLEX Education) nommé WebEx Enterprise Edition Meeting & Calling pour 2500 Users

Pour rappel, ce périmètre appelé On-Cloud dans le BPU est maintenu par un Tiers. Il est demandé au titulaire de proposer dans le cadre de sa prestation (Guichet Unique) une escalade éventuelle vers le prestataire en charge ce périmètre.

Licence	Nb
Pro license for CUCM On premise	1 800
EA Meetings for Education	2 800

6.3 Annexe 3 : Serveurs actuels

Le fichier Annexe 3 CCTP serveurs actuels présente la configuration matérielle et le dimensionnement mémoire des serveurs actuels et le dimensionnement nécessaire VCPU, RAM, DD nécessaire en cas de remplacement.

Ces éléments doivent permettre au titulaire de dimensionner d'une part les couts de maintenance nécessaires et d'autre part définir (au travers du BPU) sous forme d'Unité Œuvre (UO) les packs de remplacement de ces serveurs en cours de marché.

6.4 Annexe 4 : Périmètre des incidents déclarés

Le fichier Annexe 4 CCTP Incidents présente la typologie des incidents déclarés sur l'écosystème Cisco - Imagicle en place sur une période de 24 mois à partir de janvier 2024 soit une moyenne de moins de 1 incident par an.

Avec un écosystème stable et une expertise haute des équipes de l'université ne remontant que des incidents de type Niveau 2 ou Supérieur, le titulaire doit pouvoir dimensionner sa prestation de guichet unique et de MCO curative en conséquence.