



Référence du marché N°ISE-2026-0248XXX

POUVOIR ADJUDICATEUR

Agence Française de Développement,
5, rue Roland Barthes, 75598 Paris Cedex 12

OBJET DE LA CONSULTATION

Intitulé du marché :
Prestations d'Administration outil de Supervision Centreon Support et
Expertise

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)**



Table des matières

1. Présentation de L'AFD.....	2
2. Présentation du Service Prescripteur.....	3
3. Objet du marché	5
4. Enjeux du projet.....	56
5. Objectifs du projet.....	6
6. Périmètre du projet.....	6
7. Prestation attendue dans le cadre de la présente consultation.....	67
8. Organisation des prestations attendues	7
8.1. Calendrier du projet	7
8.2. Exigences sur les compétences attendues	7
8.3. Plages horaires et lieu d'exécution	8
8.4. Livrables et délais	8
8.5. Facturation	8
9. Validation des livrables par l'AFD.....	8
9.1. Process de validation des livrables	8
9.2. Critères de validation des livrables	9
10. Description des infrastructures supervisées	9
b) Environnement technique.....	10
c) Périmètre et couverture technique	10
11. Comitologie	11

1. Présentation de L'AFD

Etablissement public au cœur du dispositif français de coopération, l'Agence Française de Développement (AFD) agit depuis plus de soixante-dix ans pour **lutter contre la pauvreté** et **favoriser le développement** dans les **pays du Sud**. Elle soutient également le dynamisme économique et social des **Outre-mer**.

Au moyen de **subventions**, de **prêts**, de **fonds de garantie** ou de **contrats de désendettement et de développement**, elle finance des projets, des programmes et des études et accompagne ses partenaires du Sud dans le **renforcement de leurs capacités**.

L'AFD finance et accompagne des projets et programmes de développement qui soutiennent une croissance économique plus durable et partagée, améliorent les conditions de vie des plus pauvres, contribuent à la préservation de la planète et aident à stabiliser les pays fragiles ou en sortie de crise.

Ses équipes, basées à Paris, Marseille et dans son réseau de **quatre-vingt-treize agences** et représentations dans les pays en développement et dans les **Outre-mer français**, lui permettent d'offrir à ses partenaires des



financements, des instruments d'analyse et de couverture du risque et une ingénierie de formation et de renforcement des capacités.

Sa filiale **Proparco** soutient les investissements privés.

L'AFD collabore également avec les réseaux académiques français et internationaux pour alimenter les débats et réflexions prospectives sur le développement.

Elle assure la gestion du **Fonds français pour l'environnement mondial (FFEM)**, qui cofinance des projets conciliant environnement et développement.

L'ensemble des informations relatives à l'AFD, et notamment sa Charte d'Ethique que le prestataire est fortement invité à consulter, est accessible sur le lien suivant : www.afd.fr.

2. Présentation du Service Prescripteur

Le service prescripteur du présent marché est le **Département des Systèmes Informatiques (DSI)** rattaché au Secrétariat Général (SGN).

Le Département des Systèmes Informatiques est chargé de :

- La conduite des projets informatiques pour le compte des Directions Métiers et de DSI ;
- Le maintien en condition opérationnelles de l'ensemble du système d'informations de l'agence ;
- L'administration et la maintenance des applications informatiques, l'expertise des techniques informatiques, l'exploitation quotidienne des outils
- Le support et de l'assistance aux utilisateurs ;
- La sécurité du système d'information.

Le Département exerce ces activités au bénéfice de l'ensemble des structures de l'AFD et de sa filiale PROPARCO et a pour objectif permanent la maîtrise et la cohérence du système d'information.

La DSI est organisée en 9 divisions comme suit :



- **SSU - Division Support et Services aux Utilisateurs**

Cette division est en charge de toutes les activités d'assistance en relation directe avec les collaborateurs et elle est en charge du support aux utilisateurs et assure le suivi de ses actions.

- **SUO - Division Sécurité du SI, Urbanisation et lutte contre l'Obsolescence**

La division SUO est une division en charge de la sécurité, de l'urbanisation et de la gestion de l'obsolescence du système d'information. Elle accompagne les autres divisions au travers des projets et évolutions. Son rôle est également de définir des cadres et des standards sur ces thématiques et de s'assurer de leurs bonnes applications.

- **AQT - Division Appui qualité et transverse**

La mission de cette division est d'accompagner les autres divisions du département dans toutes les missions qu'elles sont amenées à réaliser, pour améliorer le développement, la performance et l'efficacité du département DSI dans son ensemble.

- **IAA - Division Intégration et Architecture des applications**

La mission de cette division est de fournir l'expertise et l'appui technique en technologies applicatives, nécessaires en termes d'intégration des applications dans le cadre des projets SI et des évolutions d'applicatifs. L'équipe intervient de l'amont des projets jusqu'à la livraison du package et des documentations nécessaires au bon passage en production.

- **ISE – Division Infrastructures et services d'exploitation**



Cette division a pour mission de maintenir en conditions opérationnelles le système d'information de l'AFD et de gérer les infrastructures du SI. Elle est responsable du bon fonctionnement et de l'optimisation de l'exploitation informatique.

- **OSD – Offre de Service Data**

Bâtir les fondements de la gouvernance des données au sein du groupe AFD et faciliter leur exploitation, Elaborer une stratégie de Data Gouvernance pour l'AFD, Accompagner la DSI, les métiers et les projets dans l'approche Data.

- **ARF,ATR,APO**

Ces divisions prennent en charge tout le cycle de vie de l'application, depuis l'identification du besoin par le métier jusqu'à l'arrêt complet de l'utilisation de l'application. Elles intègrent les Chefs de projets SI chargés de la mise en place des applications métiers et les responsables d'applications. Ils sont regroupés au sein de pôles organisés « en miroir » des Directions Métiers, afin de simplifier la prise en charge et le suivi des demandes des dites Directions.

La division ISE sera l'interlocuteur du Titulaire.

Le pilotage et la gestion opérationnelle du système d'information sont assurés par le Département des Systèmes Informatiques (DSI). En matière de moyens SI, le département DSI fait largement appel à des prestations externes, sous la forme de contrats globaux, qui concernent notamment :

- L'hébergement et l'exploitation des matériels informatiques centraux,
- La tierce maintenance applicative de l'ensemble des applications du système d'information,
- Le support aux utilisateurs,
- Au cas par cas, des contrats d'étude et de mise en œuvre associés aux grands projets d'évolution du SI.

3. **Objet du marché**

Le présent marché a pour objet le renouvellement du contrat de prestation d'administration, de support et d'expertise pour le maintien en conditions opérationnelles (MCO) de la solution de supervision Centreon.

4. **Enjeux du projet**

L'enjeu global du projet est de permettre la détection et l'analyse de la survenance d'une anomalie au travers de l'outil Centreon pour permettre à la DSI d'agir le plus rapidement possible au regard de l'urgence ou la criticité du service impacté.

Pour permettre une prise en compte rapide des incidents et maintenir le niveau de service conformément aux exigences, la mission du Titulaire est :

- De garantir la disponibilité de l'outillage de supervision
- De garantir la supportabilité de l'outillage suivant les évolutions de l'éditeur
- De délivrer une offre de service « mise en supervision » aux responsables d'applications et exploitants pour développer l'observabilité du SI de l'AFD □ De permettre le reporting sur l'état des services SI



Cette prestation est essentielle à la fonction de conduite des oAVANCEérations informatiques de la division ISE.

5. Objectifs du projet

L'objectif du logiciel de supervision Centreon est de détecter des anomalies dans nos infrastructures informatiques et applications pour alerter les équipes techniques et leur permettre de corriger les dysfonctionnements. Ce projet a pour but de maintenir notre infrastructure de supervision performante et disponible et également d'améliorer l'observabilité de notre SI via la prise en compte de nouvelles applications ou services.

6. Périmètre du projet

Le périmètre de mission du Titulaire est de :

- Maintenir l'infrastructure Centreon à jour pour éviter l'obsolescence (MAJ du logiciel) (30% charge)
- Intégrer la supervision des nouvelles applications et infrastructures. (60% charge)
- Traiter les incidents de l'infrastructure Centreon (10% charge)

Toutes ces tâches donneront lieu à la rédaction de la documentation associée et au respect des processus définis dans l'entreprise (gestion des changements, des incidents, des demandes...).

Le périmètre à superviser concerne l'ensemble du SI du groupe AFD :

- Les serveurs physiques ou virtuels Windows, Linux,
- Les intergiciels et BDD : SQL Server, Oracle, Apache
- Les applicatifs et leurs briques constitutives
- Les hyperviseurs Vmware ESXI et Nutanix AHV
- Les équipements réseaux
- Des équipements hébergés dans nos datacenter, nos agences, du cloud

Le périmètre à maintenir et administrer est l'infrastructure Centreon.

L'ensemble des détails du périmètre technique est décrit en partie 11 ci-après dans le présent CCTP.

7. Prestation attendue dans le cadre de la présente consultation

La charge de travail MCO porte sur les activités suivantes :

- Actions de maintenance récurrentes :
 - Traiter des incidents et problèmes en escalade des équipes AFD
 - Assurer l'expertise et le support aux équipes de l'AFD sur l'ensemble de la solution de supervision et assurer l'interface avec l'éditeur de la solution Centreon



- Améliorer les modèles de supervision actuels

- Actions d'intégration des évolutions et des nouveaux besoins (expertise):
 - Réaliser des nouveaux modèles de supervision pour prendre en compte les changements et projets du SI effectués sur la période
 - Identifier les applications et les services prioritaires fournis par le SI pour créer les indicateurs de Business Activity Monitoring (Centreon BAM)
 - Ces indicateurs pourront servir à la réalisation de cartographies avec Centreon MAP
- Accompagner les Responsables applicatifs et être force de proposition sur les supervisions adaptées à leurs services et infras sous-jacentes
- Elaborer et diffuser mensuellement le reporting opérationnel de supervision

Le besoin identifié est de ~~220 jours~~ 276 jours ~~fermes environ + 60 de reconduction possible~~ sur une période de 15 ~~8~~ mois.

a mis en forme : Non Surlignage

a mis en forme : Non Surlignage

a mis en forme : Non Surlignage

8. Organisation des prestations attendues

8.1. Calendrier du projet

La date de début du projet ~~sera est précisément définie dans la lettre de notification destinée au Candidat~~ estimée le 6 juillet 2026.

Le planning d'intervention du ~~prestataire~~ Titulaire devra se faire en concertation avec le responsable du pôle OMD. Il pourra être ajuster suivant le besoin et les aléas après validation.

L'achèvement de la mission fera l'objet d'un Procès-Verbal établi, sur demande du titulaire, par ~~le Pouvoir Adjudicateur~~ l'AFD et constatant que le titulaire a rempli toutes ses obligations.

8.2. Exigences sur les compétences attendues

Il est exigé que le ~~Prestataire~~ Titulaire détienne les connaissances et une expertise significative ~~sur~~ :

- Expert fonctionnel dans le domaine de la supervision : 10 ans d'expérience minimum requise
- Expert technique sur la solution Centreon : 10 ans d'expérience minimum
- Expertise technique RedHat (dont Redhat 5 à 9) : 5 ans d'expérience minimum

Expérience obligatoire dans le domaine bancaire et dans le domaine des institutions publiques.

Les compétences suivantes sont également attendues :

- Expertise fonctionnelle et techniques dans la mise en œuvre de l'outil CENTREON
- Capacité de montée en compétence rapide,
- Autonomie et proactivité,
- Sens du service et de l'organisation,
- Bonne capacité d'analyse et de synthèse
- Rigueur et méthode,



- Bon niveau relationnel avec des acteurs de différents niveaux hiérarchiques et de divers profils et compétences (métiers, équipe DSI : production, architecte, responsables applicatifs, hotline),
- Bonne communication,
- Compétence en animation de groupe de travail,
- Devoir de conseil

8.3. Plages horaires et lieu d'exécution

Journée de travail à effectuer du lundi au vendredi, entre 8h et 20h

- Horaires standards du lundi au vendredi, de 9h à 18h
- Les impératifs de service pourront amener ponctuellement à des décalages de ces horaires sur la plage d'ouvertures des services aux utilisateurs de 8h à 20h.

La prestation pourra être réalisée en partie sur le site Art&Co 15-17 rue Traversière 75012 Paris et à distance en accord avec l'AFD. A partir de 2027, la prestation sera déplacée bd de l'Hôpital 75005 Paris. Le planning de présence et de travail à distance sera à valider avec le responsable du pôle OMD.

8.4. Livrables et délais

Un rapport opérationnel de supervision détaillant le nombre d'alertes, le nombre de systèmes en supervision ainsi que les mises en supervision majeures devra être fourni mensuellement.

L'exécution des prestations donnera lieu à fourniture mensuelle de livrables :

- rapport d'activité concernant le nombre de jours effectués
- reporting opérationnel de la supervision

8.5. Facturation

Prestation en unités d'œuvres.

9. Validation des livrables par l'AFD

9.1. Process de validation des livrables

A la réception des livrables, l'AFD aura sept (7) jours ouvrés pour valider ou pas les livrables. Si l'AFD souhaite amender le livrable, elle communiquera au ~~Prestataire~~ Titulaire ses commentaires sur ces livrables au plus tard sept (7) jours ouvrés après leur réception. Le ~~Titulaire~~ Prestataire aura sept (7) jours ouvrés pour prendre en compte ces commentaires et proposer une nouvelle version du livrable. Ce processus pourra être renouvelé tant que l'AFD ne sera pas satisfaite des livrables.

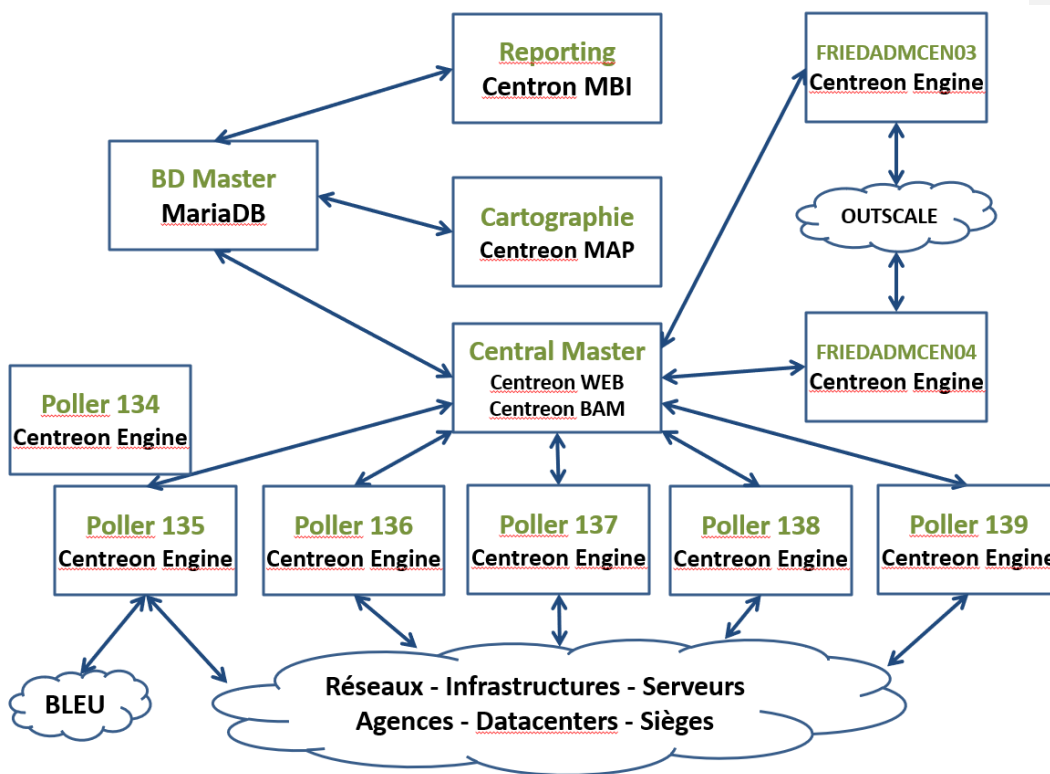
Le livrable ne sera validé que sur décision expresse de l'AFD.

En ce qui concerne les supports et compte-rendu de réunion à l'initiative du chef de projet, ils devront être transmis à l'ensemble des participants à J-3 de la réunion pour ce qui est du support et au plus tard à J+2 de la réunion pour le compte-rendu.

9.2. Critères de validation des livrables

- La qualité technique du livrable, jugée sur son contenu et sur sa forme ;
- La clarté et la lisibilité du livrable ;
- Le respect des délais ;
- Le respect du périmètre de la Prestation demandée.

10. Description des infrastructures supervisées



Dans le contexte de l'AFD, l'architecture est composée de douze serveurs :

- 1 serveur central
- 1 serveur de base de données
- 8 serveurs de polling
- 1 serveur de cartographie



- 1 serveur de reporting

b) Environnement technique

Les composants de la solution sont installés sur des serveurs virtuels sous système d'exploitation Red Hat Enterprise Linux Server.

Les versions des produits Centreon sur les 16 serveurs PROD et INT sont les suivantes :

- Centreon : 24.10.24
- Centreon Broker : 24.10.18
- Centreon Engine : 24.10.18
- Centreon Mbi : 24.10.12
- Centreon Bam : 24.10.14
- Centreon Map : 24.10.17
- Mariadb : 10.11.14

c) Périmètre et couverture technique

Les 5 niveaux de couverture fonctionnelle et technique sont les suivants :

- Le niveau réseau : est-ce que l'élément est joignable ?
- Le niveau physique : est-ce que le matériel fonctionne correctement ?
- Le niveau système : comment sont utilisées les ressources systèmes ?
- Le niveau application : l'application ou le logiciel sont-ils opérationnels ?
- Le niveau service : l'élément fournit-il le service attendu ?

Le périmètre technique couvert est le suivant :

- Les agences
- VMware, Nutanix, Hyper-V
- Serveurs Linux
- Serveurs Windows
- Base de données Oracle, MsSQL, PostGreSQL et MariaDB
- Stockage Purestorage
- Sauvegarde Rubrik
- Réseau
- Firewall, Antivirus
- Exchange
- Intranet
- Outscale
- Bleu (Cloud souverain Microsoft)

Au 13 mai 2026, les éléments de volumétrie sont les suivants :

- 4640 Host
- 52071 Services :
- 262 indicateurs BAM composés de 1926 kpi

a mis en forme : Retrait : Gauche : 3,24 cm, Sans numérotation ni puces



- Environnement « serveurs » : 2210 Host
- Serveurs Physiques : 226

Les serveurs sont de la marque HP avec HP Insight Manager ou la carte iLO et DELL avec DELL OpenManage ou la carte iDrac pour la supervision physique du matériel.

Environnement réseau et infrastructures :

- 819 Host en agences, 574 aux sièges
- Réseau WAN reliant 89 agences et directions régionales dans le monde
- Les DOM TOM sont reliés par MPLS
- Les autres agences sont reliées en VPN sur Internet
- La technologie Riverbed est utilisée pour l'optimisation du WAN
- Les firewalls et les switches sont de la marque Fortinet

Environnement « Applicatif »

- 86 Applications sous Business Activity Monitoring (BAM).

11. **Comitologie**

L'AFD doit être en mesure de consulter, à n'importe quel instant, l'état d'avancement des travaux et sujets en cours ou, sur demande, d'organiser un comité technique dans les locaux de l'AFD ou à distance afin d'effectuer le suivi de l'activité.

Le ~~candidat~~Titulaire participera à la comitologie propre au processus de gestion de la production informatique de l'AFD dans le cadre de son projet :

- CCC : comité des changements
- Réunion de gestion des incidents et problèmes si besoin

12. **Moyens mis à disposition du ~~Prestataire~~Titulaire**

Le ~~prestataire~~Titulaire disposera de l'ensemble de la documentation existante à l'AFD sur le sujet concerné ainsi que d'un poste de travail et de moyens de connexion à distance.