

MAINTENANCE DES MATERIELS INFORMATIQUES DE L'IFREMER

Maintenance et supervision de matériel réseau

NUMEROUS

Sommaire

- 1. Lot 1 : Maintenance et supervision de matériel réseau 3
 - 1.1. Service de maintenance 3
 - 1.2. Service de supervision..... 5
 - 1.3. Organisation du service de maintenance 6
 - 1.4. Suivi du contrat 8

1. Lot 1 : Maintenance et supervision de matériel réseau

La prestation concerne :

- le support et la maintenance de l'ensemble des commutateurs, routeurs et autres matériels CISCO répartis sur l'ensemble des sites Ifremer et les logiciels associés à ces matériels ;
- la supervision des équipements critiques en 7j/7 et 24h/24

Pour les sites hors métropole, la maintenance est assurée sur le site de Brest.

La liste du matériel est fournie en annexe, fichier : **Annexe-1-ListeMaterielReseau-BPU-DQE.xls**.

La liste des adresses des différents sites de l'Ifremer est fournie en annexe dans le fichier : **Annexe-2 -AdressesSitesIfremer.doc**

1.1. Service de maintenance

L1-MAINT	Service de maintenance	Le soumissionnaire fournit la maintenance suivante : • le support et la maintenance de l'ensemble des commutateurs, routeurs et autres matériels CISCO répartis sur l'ensemble des sites Ifremer et les logiciels associés à ces matériels. Pour les sites hors métropole, la maintenance est assurée sur le site de Brest ; Le soumissionnaire complètera le fichier Annexe-1-ListeMaterielReseau-BPU-DQE.xls
L1-J+1	J+1	<u>Echange express J+1</u> • Le titulaire fournira un service de maintenance avec une assistance disponible 5j/7 du lundi au vendredi de 8h à 18h. • Le matériel concerné est échangé en France métropolitaine • Le titulaire s'engage à fournir en J+1 c'est-à-dire le lendemain (J+2 si ticket ouvert après 16h) du lundi au vendredi de 8h à 18h un matériel de remplacement sur le parc identifié dans l'annexe « Annexe-1-ListeMaterielReseau-BPU-DQE.xls » feuilles 1_BPU_CISCO_J+1_ouvrees / 3_BPU_ROMPOM_J+1 • Le titulaire s'engagera, sur appel de l'Ifremer, à fournir un matériel de rechange sans pour autant avoir reçu le matériel en panne. A l'ouverture du ticket, l'Ifremer sera en mesure de fournir la configuration correspondante.

		Le matériel expédié aura été pré-configuré afin qu'il puisse être mis en service sur place sans intervention supplémentaire (le cas échéant, le titulaire s'engagera à intervenir sur place pour assurer la remise en service). • Le matériel de rechange expédié sera le matériel définitif à mettre en place sur le site. • Les frais d'envoi et de retour de matériel sont à la charge du titulaire • Les blocs d'alimentation secteur (PSU) des matériels doivent être pris en charge dans l'assurance • Ifremer pourra demander une intervention sur site (hors site ROMPOM et Corse) pour la mise en place du matériel de rechange. Un maximum de 5 interventions sur site par an sera pris en charge. • Pour le matériel localisé en ROMPOM, le soumissionnaire proposera en option un tarif et les conditions pour un échange sur site en indiquant les temps de remplacement si une assurance constructeur le permet.
L1-GTR	GTR	<u>GTR 4H</u> • Le titulaire s'engage à fournir une GTR 4h, garantie de temps de rétablissement sur le parc identifié dans l'annexe « Annexe-1-ListeMaterielReseau-BPU-DQE.xls » feuille 2_BPU_GTR4H • le titulaire fournira un service de maintenance avec une assistance disponible 7j/7 24h/24. • Le matériel critique concerné est sur le site de BREST • Les blocs d'alimentation secteur (PSU) des matériels doivent être pris en charge dans l'assurance • Le titulaire s'engagera à intervenir sur site dans les délais si Ifremer estime que la présence d'un intervenant est nécessaire. • Le délai de rétablissement commence à compter du signalement ou de la confirmation de la panne par Ifremer auprès du soumissionnaire. • Intervention sur Brest avec GTR de 4H 7j/7 24/24 Le soumissionnaire complètera le fichier Annexe-3-GTR.xls. En cas d'impossibilité de réparation (par exemple, non disponibilité de pièces de rechange) et au plus tard avant échéance de la GTR, le soumissionnaire mettra à disposition de l'Ifremer un matériel de caractéristiques équivalentes ou supérieures. • Les frais d'envoi et de retour de matériel sont à la charge du titulaire

--	--	--

1.2. Service de supervision

L1-SUP	Supervision	Le titulaire met en place une supervision des équipements critiques de l'Ifremer de façon sécurisée. Il fournira et mettra en place un firewall en DMZ Ifremer pour établir un VPN destiné à la supervision. Il assurera la sécurité et la mise à jour de ce firewall. Les équipements seront supervisés par le biais de requêtes SNMP et ICMP depuis l'outil de supervision du titulaire hébergé chez le titulaire. Le nombre d'équipements maximum sera de 25. La liste des équipements supervisés sera fournie par Ifremer. Il s'agit des équipements listés en GTR4H ainsi que les équipements qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'infrastructure et de la supervision (firewall intranet, firewall internet, nexus datacenter) La supervision sera réalisée 7 jours sur 7, 24/24 avec qualification de l'alarme (arbre de décision fourni par Ifremer) et appel du client en heure ouvrée (HO) et envoi de mail sur détection d'incident en HO et HNO. Le titulaire décrira précisément les moyens techniques proposés pour la mise en place ainsi que l'organisation associée pour la supervision. Les coûts éventuels liés à la supervision pourront être précisés dans l'annexe « Annexe-1-ListeMaterielReseau-BPU-DQE.xls », feuille 4_DQE Total Maintenance.
--------	-------------	---

1.3. Organisation du service de maintenance

L1-ORG	Organisation du service	Dès le signalement de la panne par l'Ifremer auprès du soumissionnaire, celui-ci prend en charge le diagnostic et les actions nécessaires pour aboutir à la résolution rapide de l'incident, soit de manière non exhaustive : • ouverture de ticket, • l'analyse du problème, • la configuration et l'expédition du matériel de remplacement, • la vérification du retour à un fonctionnement normal. En cas d'incident complexe nécessitant les compétences d'un expert, une procédure d'escalade devra être activée. L'ensemble de ces actions sera réalisé en coordination avec l'équipe informatique de l'Ifremer. Pour décrire cette organisation, le soumissionnaire complètera le fichier Annexe-3 -GTR.xls.
L1-INCIDENTS	Gestion des incidents	Les outils de gestion des incidents du soumissionnaire devront inclure les fonctionnalités suivantes : ♦ Le signalement d'un incident doit pouvoir se faire par mail, au travers d'un espace client ou par téléphone. Il déclenchera l'ouverture d'un ticket chez le soumissionnaire qui regroupera l'ensemble des informations et opérations concernant la panne tout au long de sa résolution. ♦ Les échanges, durant la vie du ticket, entre l'Ifremer et le soumissionnaire seront effectués par mail, au travers de l'espace client ou par téléphone. ♦ L'incident sera clôturé après validation de la réparation par l'Ifremer. Un rapport d'incident décrivant les moyens mis en œuvre et les réparations effectuées sera disponible sur l'espace client ou transmis à l'Ifremer. Le titulaire s'engage à être proactif sur la gestion des incidents et déclencher l'ouverture d'un ticket sans signalement par l'Ifremer en cas de détection d'un problème via la supervision. Les échanges téléphoniques ou par écrit se feront en français.
L1-COMP	Compétences et certification	Le titulaire s'engage à faire intervenir des personnels qualifiés et certifiés pour le matériel concerné. Le titulaire fournira le niveau de certification des techniciens d'intervention et du personnel d'assistance.

		Pour fournir les certifications, le soumissionnaire complètera le fichier Annexe-3 -GTR.xls onglet Certifications .
L1-ST	Sous-traitance	Le soumissionnaire pourra faire appel à de la sous-traitance, mais devra réaliser sans sous-traitance les étapes de diagnostic et d'analyse, et de coordination des opérations de maintenance.
L1-WEB	Comptes constructeur	Le candidat fournira à l'Ifremer un login spécifique au Web de chaque fournisseur de matériel assuré ou assurera la continuité des comptes existants (Cisco) donnant accès à la documentation en ligne et au téléchargement de logiciels.
L1-SUPP ORT	Support technique et expertise	Le titulaire s'engage à répondre et apporter son expertise sur des questions techniques concernant la configuration ou la mise à jour des matériels/logiciels du parc maintenu (confirmation des prérequis, assistance en cas de défaillance au redémarrage, résolution d'un souci technique). Un maximum de 5 demandes par an de ce type sera pris en charge. Il apporte notamment son soutien et son accompagnement pour l'installation des mises à jour logicielles nécessaires au maintien dans une version supportée et sans failles de sécurité des matériels du parc maintenu.

1.4. Suivi du contrat

L1-LISTE	Liste du matériel	Le titulaire s'engage à valider annuellement avec l'Ifremer la liste du matériel à couvrir en maintenance. Cette liste, fournie par l'Ifremer, peut varier d'une année à l'autre (ajout et suppression de matériel) et peut inclure de nouveaux matériels achetés en cours d'année. Elle devra être établie en Novembre de l'année N-1 pour l'année N. Le titulaire définira la procédure pour la mise à jour de la liste du matériel à maintenir. La continuité du service de maintenance sera assurée d'une année à l'autre. Une liste indicative du matériel à maintenir est fournie en annexe dans le fichier Annexe-1-ListeMaterielReseau-BPU-DQE.xls.
L1-INDIC	Fourniture des indicateurs	Le soumissionnaire organise un comité de pilotage et fournit annuellement à l'Ifremer un compte-rendu contenant une revue de tous les incidents de l'année pour s'assurer du bon suivi du marché. Un comparatif des versions logicielles recommandées et installées pour la liste du matériel du parc est également fourni afin de suivre les mises à jour nécessaires. Un récapitulatif des dates de fin de support des matériels est mis à jour avec mise en évidence des équipements concernés par une jouvence nécessaire. Les coûts éventuels liés au suivi pourront être précisés dans l'annexe « Annexe-1-ListeMaterielReseau-BPU-DQE.xls », feuille 4_DQE Total Maintenance.
L1-PRIV	Interlocuteur privilégié	Le soumissionnaire désigne un chef de projet, interlocuteur privilégié de l'Ifremer, sur toute la durée du contrat, notamment en cas de problème.