

# MAINTENANCE DES MATERIELS INFORMATIQUES DE L'IFREMER

LOT 1 : Serveurs et Stockage

N°261000103-LOT1

# Sommaire

|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| 1.1. Service de maintenance .....                 | 3 |
| 1.2. Organisation du service de maintenance ..... | 5 |
| 1.3. Suivi du contrat .....                       | 6 |

## Lot1 - Serveurs et Stockage

La prestation concerne la maintenance matérielle des serveurs et du matériel lié au stockage présents sur les sites Ifremer de France métropolitaine, de Tahiti, de Nouvelle-Calédonie, de Martinique, de Guyane et de La Réunion.

Les adresses des sites sont précisées dans le fichier Annexe-Lot1-5-AdressesSitesIfremer.

Ces matériels sont principalement de marque DellEMC, HPE et Brocade. La liste du matériel est fournie en annexe, dans le fichier Annexe-Lot1-1-BPU-et-DQE-ListeMateriel.

### 1.1. Service de maintenance

|          |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L1-MAINT | Service de maintenance | <p>Le soumissionnaire fournit la maintenance matérielle suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Niveau 1</b> : Matériel localisé en France métropolitaine, assistance à distance 7 jours sur 7 24h/24 et intervention sur site du lundi au vendredi. La liste des sites concernés est fournie dans le fichier Annexe-Lot1-4-ListeSites-NiveauxMaintenance, onglet « Niveau 1 - Métropole ».</li><li>• <b>Niveau 2</b> : Matériel localisé en France métropolitaine, assistance à distance du lundi au vendredi de 8h à 18h, intervention sur site du lundi au vendredi. La liste des sites concernés est fournie dans le fichier Annexe-Lot1-4-ListeSites-NiveauxMaintenance, onglet « Niveau 2 - Métropole ».</li><li>• <b>Niveau 3</b> : Matériel localisé hors métropole, assistance à distance du lundi au vendredi de 8h à 18h (heure métropolitaine), intervention sur site du lundi au vendredi, de 9h à 18h (heure locale). La liste des sites concernés est fournie dans le fichier Annexe-Lot1-4-ListeSites-NiveauxMaintenance onglet « Niveau 3 - Hors métropole ».</li></ul> <p>Le diagnostic de la panne, l'analyse du problème et la fourniture des pièces nécessaires à la réparation sont à la charge du soumissionnaire.</p> <p>La maintenance s'applique à tous les composants du matériel en maintenance (disques durs, mémoires, processeurs, connecteurs SFP notamment pour les switches SAN, etc).</p> <p>Le soumissionnaire s'engage à se déplacer sur les sites concernés pour remettre en état de fonctionnement tout serveur, matériel ou baie considéré comme défectueux.</p> <p>Pour chaque niveau, la liste du matériel à maintenir est fournie dans le fichier Annexe-Lot1-1-BPU-et-DQE-ListeMateriel.</p> |
|----------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L1-GTI | GTI | <p>Le soumissionnaire met en place, obligatoirement, pour chaque matériel, une GTI, garantie du temps d'intervention, selon le niveau de maintenance demandé dans le fichier Annexe-Lot1-1-BPU-et-DQE-ListeMateriel.</p> <p>Le délai d'intervention commence à compter du signalement de la panne par Ifremer auprès du soumissionnaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Niveau 1</b> : Intervention en métropole, GTI de 4 heures du lundi au vendredi, de 8h à 18h.</li> <li>• <b>Niveau 2</b> : Intervention en métropole, GTI jour ouvrable suivant (J+1), du lundi au vendredi, de 9h à 18h.</li> <li>• <b>Niveau 3</b> : Intervention hors métropole, GTI jour ouvrable suivant (J+2), du lundi au vendredi, de 9h à 18h (heure locale).</li> </ul> <p>Le soumissionnaire complètera les fichiers Annexe-Lot1-1-BPU-et-DQE-ListeMateriel et Annexe-Lot1-2-qualite-du-service-de-maintenance.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| L1-GTR | GTR | <p>Le soumissionnaire met en place, pour chaque matériel, une GTR, garantie du temps de rétablissement, selon le niveau de maintenance demandé dans le fichier Annexe-Lot1-1-BPU-et-DQE-ListeMateriel.</p> <p>Le délai de rétablissement commence à compter du signalement de la panne par Ifremer auprès du soumissionnaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Niveau 1</b> : Intervention en métropole, GTR de 4 jours calendaires.</li> <li>• <b>Niveau 2</b> : Intervention en métropole, GTR de 7 jours calendaires.</li> <li>• <b>Niveau 3</b> : Intervention hors métropole, GTR de 30 jours calendaires.</li> </ul> <p>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.</p> <p>Le soumissionnaire peut proposer une GTR inférieure à celle demandée. Dans ce cas, le délai proposé par le soumissionnaire est contractuel.</p> <p>Le soumissionnaire complètera les fichiers Annexe-Lot1-1-BPU-et-DQE-ListeMateriel et Annexe-Lot1-2-qualite-du-service-de-maintenance.</p> |

## 1.2. Organisation du service de maintenance

|              |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L1-ORG       | Organisation du service     | <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'analyse du problème,</li> <li>• la fourniture et l'approvisionnement des pièces détachées,</li> <li>• le remplacement des éléments défectueux,</li> <li>• la vérification du retour à un fonctionnement normal.</li> </ul> <p>En cas d'incident complexe nécessitant les compétences d'un expert, une procédure d'escalade devra être activée.</p> <p>L'ensemble de ces actions sera réalisé en coordination avec l'équipe informatique de l'Ifremer.</p> <p>Pour décrire cette organisation, le soumissionnaire complètera le fichier Annexe-Lot1-3-organisation-maintenance.</p>                                                                        |
| L1-INCIDENTS | Gestion des incidents       | <p>Les outils de gestion des incidents du soumissionnaire devront inclure les fonctionnalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ 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.</li> <li>♦ 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.</li> <li>♦ 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.</li> </ul> <p>Les échanges téléphoniques ou par écrit se feront en français.</p> |
| L1-COMP      | Compétence des intervenants | <p>Le titulaire s'engage à faire intervenir des personnels qualifiés et certifiés pour le matériel concerné.</p> <p>Pour les différentes marques de matériel concerné, le titulaire fournira le niveau de certification des techniciens d'intervention et du personnel d'assistance.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| L1-ST        | Sous-traitance              | <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### 1.3. Suivi du contrat

|          |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L1-LISTE | Liste du matériel          | <p>Le titulaire s'engage à valider annuellement avec l'Ifremer la liste du matériel à couvrir en maintenance.</p> <p>Cette liste, fournie par l'Ifremer, peut varier d'une année à l'autre (ajout et suppression de matériel) et inclut de nouveaux matériels dont la garantie constructeur s'achève en cours d'année N. Elle devra être établie en fin d'année N-1 pour l'année N.</p> <p>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.</p> <p>Une liste indicative du matériel à maintenir est fournie en annexe dans le fichier Annexe-Lot1-1-BPU-et-DQE-ListeMateriel.</p> |
| L1-INDIC | Fourniture des indicateurs | <p>Le soumissionnaire fournit annuellement à Ifremer le suivi des indicateurs pour s'assurer du bon suivi du marché. (Respect de la GTI et de la GTR).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| L1-PRIV  | Interlocuteur privilégié   | <p>Le soumissionnaire désigne un chef de projet, interlocuteur privilégié de l'Ifremer, sur toute la durée du contrat, notamment en cas de problème.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |