



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



FINANCES PUBLIQUES

**TIERCE MAINTENANCE DE MATÉRIELS D'INFRASTRUCTURE ET
PRESTATIONS ASSOCIÉES**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

N° DGFIP -DRS -2500067

Annexes: 3

Table des matières

1. PRÉSENTATION DES MARCHES.....	8
1.1. Objet et contexte du Marché.....	8
1.1.1. Marché de tierce maintenance de serveurs X86 (lot 1).....	8
1.1.2. Marché de tierce maintenance de solutions de stockage et Prestations associées (lot 2).....	8
1.1.3. Marché de tierce maintenance de solutions de sauvegarde ainsi que les Prestations associées (lot 3).....	8
1.1.4. Composition du Parc.....	9
1.2. Définitions techniques communes aux Marchés, Sigles et Abréviations.....	9
1.3. Dispositions communes à tous les lots.....	11
1.3.1. Normes et règlements.....	11
1.3.2. Langue.....	11
1.3.3. Lieux d'exécution des prestations.....	11
2. PRESTATIONS COMMUNES A TOUS LES LOTS.....	12
2.1. Suivi du Marché.....	12
2.1.1. Interlocuteurs chez le Titulaire.....	12
2.1.1.1. Interlocuteur dans le cadre de l'exécution du Marché.....	12
2.1.1.2. Interlocuteur commercial.....	13
2.1.2. Tableaux de bord et états récapitulatifs périodiques (Livrables).....	13
2.1.2.1. Liste des rapports et statistiques.....	13
2.1.2.2. Périodicité.....	14
2.1.2.3. Validation et évolution des rapports et statistiques.....	14
2.1.3. Comitologie.....	14
2.1.3.1. Comité de Réunion d'initialisation.....	14
2.1.3.2. Comité de pilotage.....	14
2.1.3.3. Outil de suivi de prestation (Extranet).....	15
2.1.3.4. Audit de Mesure de Satisfaction.....	15
2.2. Procédures et documents administratifs et opérationnels.....	16
2.2.1. Validation et évolution des procédures et documents administratifs et opérationnels.....	16
2.2.2. Plan d'assurance qualité (PAQ).....	16
2.2.3. Plan d'assurance sécurité (PAS).....	16
2.2.4. Phase d'Initialisation du Marché.....	17
2.2.5. Réversibilité en fin de Marché.....	17

2.2.6. Traitement et suivi des commandes	18
2.2.7. Indicateurs de suivi qualité (KPI)	18
3. LOT 1 : SPÉCIFICITÉS DU MARCHÉ ISSU DU LOT 1 (X86).....	21
3.1. Périmètre géographique.....	21
3.2. Périmètre technique.....	21
3.3. Prestation de maintenance curative.....	22
3.3.1. Contenu de la Prestation.....	22
3.3.1.1. Matériels sous garantie.....	22
3.3.1.2. Mise à disposition de correctif et de montée de version de microcode.....	22
3.3.2. Organisation de la Prestation de maintenance.....	23
3.3.2.1. Service d'assistance téléphonique (Hot-line).....	23
3.3.2.2 Gestion des incidents.....	23
3.3.2.2.1. Déclaration de l'incident.....	23
3.3.2.2.2. Qualification de l'incident.....	23
3.3.2.2.3. Clôture de l'incident.....	24
3.3.2.3. Interventions.....	24
3.3.3. Engagements de niveaux / qualité de service (SLA).....	25
3.3.3.1. Délais de prise en charge (Call Back / Contre-appel).....	25
3.3.3.2. Garantie de Temps d'Intervention (GTI).....	25
3.3.3.3. Garantie de Temps de Résolution (GTR).....	25
3.3.3.4. Niveaux des incidents.....	26
.....	26
3.3.3.5. Criticité des incidents.....	26
3.3.3.6. Niveaux d'engagement.....	26
3.3.3.7. Modification des niveaux de garantie d'intervention / de résolution.....	27
3.3.4. Matériels et pièces de rechange.....	27
3.3.4.1. Stock de matériels et pièces de rechange.....	27
3.3.4.2. Remplacement des éléments défectueux.....	28

3.3.4.3. Interopérabilité.....	28
3.3.4.4. Défaillance d'un support de données.....	28
3.3.5. Evolution du parc à maintenir.....	28
3.4. Prestations ponctuelles associées.....	29
3.4.1. Périmètre géographique.....	29
3.4.2. Description des Prestations ponctuelles associées.....	29
3.4.2.1. Prestation de déménagement / transport d'une configuration matérielle.....	29
3.4.2.1.1. Contenu.....	30
3.4.2.1.2. Livrable.....	30
3.4.2.1.3. Délai de réalisation.....	30
3.4.2.2. Implémentation de montée de version de microcode.....	30
3.4.2.2.1. Contenu.....	30
3.4.2.2.2. Livrable.....	31
3.4.2.2.3. Délai de réalisation.....	31
3.4.2.2.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.....	31
3.4.2.3. Astreinte sur site.....	31
3.4.2.3.1. Contenu.....	31
3.4.2.3.2. Livrable.....	31
3.4.2.3.3. Délai de réalisation.....	32
3.4.2.3.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO :.....	32
4. SPÉCIFICITÉS DU LOT 2 (STOCKAGE).....	32
4.1. Périmètre géographique.....	32
4.2. Périmètre technique.....	32
4.3. Prestation de maintenance curative.....	33
4.3.1. Contenu de la Prestation de maintenance curative.....	33
4.3.1.1. Matériels sous garantie.....	34
4.3.1.2. Mise à disposition de version de microcode.....	34
4.3.1.3. Support logiciel pour les solutions de stockage.....	34
4.3.1.4. Télésurveillance sur les solutions de stockage.....	34
4.3.2. Organisation de la Prestation de maintenance curative.....	35
4.3.3. Engagement de niveaux / qualité de service (SLA).....	35
4.3.3.1. Délais de prise en charge (Call Back).....	35
4.3.3.2. Garantie de Temps d'Intervention (GTI).....	35

4.3.3.3. Garantie de Temps de Résolution (GTR).....	35
4.3.3.4. Niveaux des incidents.....	35
4.3.3.5. Criticité des incidents.....	35
4.3.3.6. Niveaux d'engagement.....	36
4.3.3.7. Modification des niveaux de garantie d'intervention / de résolution.....	36
4.3.4. Matériel et pièces de rechange.....	36
4.3.5. Evolution du parc à maintenir.....	36
4.4. Prestations ponctuelles associées.....	36
4.4.1. Description des Prestations associées ponctuelles.....	36
4.4.1.1. Prestation de déménagement / transport d'une configuration matérielle.....	36
4.4.1.2. Implémentation de montée de version de microcode.....	36
4.4.1.3. Astreinte sur site.....	36
4.4.1.4. Installation d'un upgrade sur une solution de stockage.....	36
4.4.1.4.1. Contenu.....	36
4.4.1.4.2. Livrables.....	37
4.4.1.4.3. Délai de réalisation.....	37
4.4.1.4.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.....	37
4.4.1.5. Étude d'architecture d'une solution de stockage.....	37
4.4.1.5.1. Contenu.....	37
4.4.1.5.2. Livrable.....	38
4.4.1.5.3. Délai de réalisation.....	38
4.4.1.5.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.....	38
4.4.1.6. Analyse et audit d'une solution de stockage.....	38
4.4.1.6.1. Contenu.....	38
4.4.1.6.2. Livrables.....	39
4.4.1.6.3. Délai de réalisation.....	39
4.4.1.6.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.....	39
4.4.1.7. Intervention technique sur une solution de stockage.....	39
4.4.1.7.1. Contenu.....	39
4.4.1.7.2. Livrable.....	39
4.4.1.7.3. Délai de réalisation.....	39
4.4.1.7.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.....	39

4.4.1.8. Gestion et pilotage d'un parc de solutions de stockage.....	40
4.4.1.8.1. Contenu.....	40
4.4.1.8.2. Livrable.....	41
4.4.1.8.3. Délai de réalisation.....	41
4.4.1.8.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.....	41
5. SPÉCIFICITÉS DU LOT 3 (SAUEGARDE).....	41
5.1. Périmètre géographique.....	41
5.2. Périmètre technique.....	41
5.3. Prestation de maintenance curative.....	42
5.3.1. Contenu de la Prestation de maintenance curative.....	42
5.3.1.1. Matériels sous garantie.....	43
5.3.1.2. Mise à disposition de version de microcode.....	43
5.3.1.3. Support logiciel pour les solutions de sauvegarde.....	43
5.3.1.4. Télésurveillance sur les solutions de sauvegarde.....	44
5.3.2. Organisation de la Prestation de maintenance curative.....	44
5.3.3. Engagement de niveaux / qualité de service (SLA).....	44
5.3.3.1. Délais de prise en charge (Call Back).....	44
5.3.3.2. Garantie de Temps d'Intervention (GTI).....	44
5.3.3.3. Garantie de Temps de Résolution (GTR).....	45
5.3.3.4. Niveaux des incidents.....	45
5.3.3.5. Criticité des incidents.....	45
5.3.3.6. Niveaux d'engagement.....	45
5.3.3.7. Modification des niveaux de garantie d'intervention / de résolution.....	45
5.3.4. Matériel et pièces de rechange.....	45
5.3.5. Evolution du parc à maintenir.....	45
5.4. Prestations ponctuelles associées.....	45
5.4.1. Description des Prestations ponctuelles associées.....	45
5.4.1.1. Prestation de déménagement / transport d'une configuration matérielle.....	46
5.4.1.2. Implémentation de montée de version de microcode.....	46
5.4.1.3. Astreinte sur site.....	46

5.4.1.4. Installation d'un upgrade sur une solution de sauvegarde.....	46
5.4.1.4.1. Contenu.....	46
5.4.1.4.2. Livrable.....	47
5.4.1.4.3. Délai de réalisation.....	47
5.4.1.4.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.....	47
5.4.1.5. Étude d'architecture d'une solution de sauvegarde.....	47
5.4.1.5.1. Contenu.....	47
5.4.1.5.2. Livrable.....	47
5.4.1.5.3. Délai de réalisation.....	48
5.4.1.5.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.....	48
5.4.1.6. Analyse et audit d'une solution de sauvegarde.....	48
5.4.1.6.1. Contenu.....	48
5.4.1.6.2. Livrables.....	48
5.4.1.6.3. Délai de réalisation.....	48
5.4.1.6.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.....	49
5.4.1.7. Intervention technique sur une solution de sauvegarde.....	49
5.4.1.7.1. Contenu.....	49
5.4.1.7.2. Livrable.....	49
5.4.1.7.3. Délai de réalisation.....	49
5.4.1.7.4. Durée de la prestation pour une UO.....	49
5.4.1.8. Gestion et pilotage d'un parc de solutions de sauvegarde.....	49
5.4.1.8.1. Contenu.....	49
5.4.1.8.2. Livrable.....	50
5.4.1.8.3. Délai de réalisation.....	51
5.4.1.8.4. Durée de prestation.....	51

1. PRÉSENTATION DES MARCHES

1.1. Objet et contexte du Marché

Le présent marché a pour objet la tierce maintenance matérielle, sous et hors garantie, ainsi que les prestations associées, concernant les Serveurs X86, les Solutions de Stockage, et les Solutions de Sauvegarde.

La couverture géographique concerne la Métropole, la Corse et les DROM-COM. Sauf pour les lots 2 et 3 où la couverture géographique ne concerne que la Métropole et les DROM-COM

Sur la base des dispositions de l'article L.2113-10 du Code de la commande publique, le marché est alloté en trois (3) lots, qui se présentent comme suit :

1.1.1. Marché de tierce maintenance de serveurs X86 (lot 1)

Le Marché issu du lot 1 a pour objet la tierce maintenance de serveurs x86 ainsi que les prestations associées.

Les Prestations se décomposent comme suit :

- Exécution de la maintenance curative,
- Exécution des Prestations ponctuelles associées :
 - Prestation de déménagement / transport d'une configuration matérielle
 - Implémentation de montée de version de microcode
 - Astreinte sur site

1.1.2. Marché de tierce maintenance de solutions de stockage et Prestations associées (lot 2)

Le Marché issu du lot 2 a pour objet la tierce maintenance de solutions de stockage et Prestations associées.

Les Prestations du lot 2 se décomposent comme suit :

- Exécution de la maintenance curative,
- Exécution des prestations ponctuelles associées :
 - Prestation de déménagement / transport d'une configuration matérielle,
 - Implémentation de version de microcode,
 - Astreinte sur site,
 - Installation d'un upgrade sur une solution de stockage,
 - Étude d'architecture d'une solution de stockage,
 - Analyse et audit d'une solution de stockage,
 - Intervention technique sur une solution de stockage,
 - Gestion et pilotage d'un parc de solutions de stockage,

1.1.3. Marché de tierce maintenance de solutions de sauvegarde ainsi que les Prestations associées (lot 3)

Le Marché issu du lot 3 a pour objet la tierce maintenance de solutions de sauvegarde ainsi que les prestations associées.

Les prestations du lot 3 se décomposent comme suit :

- Exécution de la maintenance curative,
- Exécution des Prestations ponctuelles associées :
 - Prestation de déménagement / transport d'une configuration matérielle,
 - Implémentation de version de microcode,
 - Astreinte sur site,
 - Installation d'un upgrade sur une solution de sauvegarde,
 - Étude d'architecture d'une solution de sauvegarde,
 - Analyse et audit d'une solution de sauvegarde,
 - Intervention technique sur une solution de sauvegarde,

1.1.4 .Composition du Parc

Le matériel à maintenir est détaillé aux annexes 1 (lot 1), 2 (lot2) et 3 (lot3) du présent CCTP.

Le parc à maintenir est susceptible d'évoluer en cours de marché.

1.2. Définitions techniques communes aux Marchés, Sigles et Abréviations.

Il est précisé ci-après les définitions de certains termes employés dans le présent CCTP :

Administration	Direction générale des finances publiques
Agrément	Délivré par un partenaire agréé du constructeur. Un agrément correspond à la somme des certifications individuelles ajoutée à un engagement de chiffres d'affaires convenu entre un constructeur et le partenaire agréé, lié par la politique commerciale du premier.
Certification	La certification est individuelle. Elle valide la reconnaissance d'un savoir-faire et d'un niveau de compétences techniques sur un produit ou une technologie donnée. Elle est matérialisée par un diplôme individuel délivré à l'issue d'une formation spécifique.
Heures ouvrées (HO)	Les heures ouvrées s'entendent de 8h à 18h du lundi au vendredi, hors jours fériés.
Heures non ouvrées (HNO)	Les heures non ouvrées s'entendent de : • De 18h à 8h du lundi au vendredi • De 8h à 18h le samedi hors jour férié • De 18h à 8h le samedi hors jour férié • De 8h à 18h le dimanche et jour férié • De 18h à 8h le dimanche et jour férié
Plage standard pour les prestations ponctuelles associées	La plage standard s'entend : • Du lundi au vendredi hors jours fériés en heures ouvrées de 8h à 18h

Plage étendue pour les prestations ponctuelles associées	La plage étendue s'entend : Du lundi au dimanche (jours fériés inclus)-365 jours /365 de 8h à 20 h
Plage de nuit pour les prestations ponctuelles associées	La plage nuit s'entend : Du lundi au dimanche (jours fériés inclus)-365 jours /365 de 18 h à 8 h
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	Ensemble de bonnes pratiques relatives à la gestion du système d'information.
KPI (Key Performance Indicator)	Indicateurs clés de suivi des performances, permet de vérifier la tenue des SLA.
Maintenance curative	Maintenance consistant à intervenir et à réaliser une réparation sur un Matériel quand celui-ci est défaillant
Microcode ou code machine ou firmware	Ensemble d'instructions et de structures de données qui sont intégrées dans un matériel informatique. Le microcode gère le fonctionnement interne du système électronique et interagit avec des composants matériels. Le microcode peut être mis à jour pour permettre au matériel de disposer de nouvelles fonctionnalités non prévues initialement ou un meilleur fonctionnement (correction de bug).
Sites	Désigne les sites de l'administration sur lesquels sont livrées et/ou exécutées les prestations.
SLA (Service Level Agreement)	Engagement de niveau de qualité de service.
Télésurveillance	Alertes techniques automatiques de panne de Matériel.
Titulaire	Opérateur économique qui conclut l'accord-cadre avec l'Administration. En cas de groupement d'opérateurs économiques, le « Titulaire » désigne le groupement représenté, le cas échéant, par son mandataire.
Upgrade	Ajout d'un élément complémentaire (matériel ou logiciel) sur un Matériel déjà en production.
Annexe financière	Annexe financière
CCAG-TIC	Cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG) applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (TIC) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021
CCAP	Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCP	Code de la Commande Publique
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
UO	Unité d'Œuvre
PAQ	Plan d'Assurance Qualité (voir § 2.2.2)
PAS	Plan d'Assurance Sécurité (voir § 2.2.3)
EOL	End of Life (Date de fin de commercialisation du matériel mais toujours maintenable auprès du constructeur)
EOS/EOSL	End of Service / Service Life (Date à partir de laquelle le constructeur n'est plus en mesure de fournir de service de maintenance)

1.3. Dispositions communes à tous les lots.

Les spécifications sont des caractéristiques minimales obligatoires mais non limitatives.

1.3.1. Normes et règlements.

Les Prestations fournies au Marché par le Titulaire doivent être en conformité avec les normes, règlements européens, français ou étrangers équivalents, en vigueur au moment de l'exécution des Prestations.

- Ces normes et règlements émanent notamment des organismes suivants :
- Organisation Internationale de Normalisation (ISO),
- Comité Européen de Normalisation (CEN),
- Association Française de Normalisation (AFNOR),
- Institut des Ingénieurs en Électricité et en Électronique (IEEE),
- ITIL (Information Technology Infrastructure Library),
- Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI),
- DIN 66399 (« *Deutsches Institut für Normung* » - *Institut allemand de normalisation* – DIN).

1.3.2. Langue.

Dans le cadre de l'exécution du Marché, toutes les Prestations sont réalisées exclusivement en langue française et tous les supports écrits exclusivement rédigés en langue française. Dans les cas où un support technique, ne peut être fourni en français, le Titulaire devra en informer l'Administration pour éventuelle validation. L'Administration se réserve la possibilité d'exiger que le support soit traduit en français par un traducteur certifié sans surcoût pour l'Administration.

1.3.3. Lieux d'exécution des prestations.

D'une manière générale, les prestations sont réalisées sur les sites de l'administration et pour certaines prestations, à distance dans les locaux du Titulaire.

Sont considérées comme prestations réalisées dans les locaux du Titulaire :

- les prestations réalisées dans les locaux basés en France et à l'étranger,
- les prestations réalisées en télétravail en France et à l'étranger, concernant les employés du Titulaire.

Ces prestations, conformément au CCAP, ne pourront en aucun cas être réalisées en dehors de l'Union Européenne.

2. PRESTATIONS COMMUNES A TOUS LES LOTS.

Ces services sont inclus de base dans la fourniture des Prestations et ne font l'objet d'aucun éventuel surcoût, et sont applicables aux trois (3) lots.

2.1. Suivi du Marché.

2.1.1. Interlocuteurs chez le Titulaire.

Le Titulaire désigne un interlocuteur unique, habilité à le représenter auprès de l'Administration pour les besoins de l'exécution du marché. Il est l'interlocuteur privilégié de l'Administration pour toute question d'ordre commercial et opérationnel.

Le Titulaire désigne ce représentant unique pour l'Administration, sans surcoût pour l'Administration.

Le(s) interlocuteur(s) désigné(s) est (sont) joignable(s) et disponible(s) du lundi au vendredi de 8h à 18h par messagerie électronique et par téléphone (numéro de téléphone sans surcoût ou au prix d'un appel local depuis la France métropolitaine et DROM COM). Il n'est pas accepté de réception d'appel sur un répondeur ou une boîte vocale. En cas d'absence, le Titulaire désigne systématiquement un remplaçant ayant le même niveau d'expertise.

Ils sont nommés au plus tard dix (10) jours calendaires après la notification du Marché.

L'Administration en est informée par courriel et dispose d'un délai de dix (10) jours calendaires au plus tard pour validation. Sans retour, la validation est tacitement acceptée.

2.1.1.1. Interlocuteur dans le cadre de l'exécution du Marché.

Le Titulaire désigne pour l'exécution du Marché, un interlocuteur privilégié qui dispose du savoir-faire et qui a compétence, qualité et autorité pour assurer notamment la conduite, la direction, la coordination, la réalisation, la gestion et le bon fonctionnement des Prestations dans le cadre de l'exécution du Marché.

Il dispose des pouvoirs nécessaires afin de prendre toute décision requise par la situation.

Au cours du marché, le Titulaire pourrait être amené à changer d'interlocuteur.

Il assure notamment :

- La coordination et le suivi des Prestations :
 - La mise en place d'une organisation adaptée à l'exécution des Prestations,
 - La coordination du déroulement des Prestations,
 - L'encadrement et la gestion des équipes,
 - La gestion des plannings.

- L'identification des problèmes au plus tôt et la gestion des escalades,
- L'organisation et le pilotage du comité de pilotage de Marché,
- La présentation au cours des comités de pilotage de Marché des rapports et autres Livrables prévus dans le cadre de l'exécution du Marché,
- Le suivi et la mise à jour de la base documentaire,
- Le suivi des commandes trimestrielles,
- Le suivi de la facturation, et la résolution éventuelle des litiges,
- La présentation des indicateurs clés de suivi (KPI) relatifs aux engagements de qualité de service (SLA).

Le Titulaire peut fournir tous les éléments de mesure et de suivi validés par l'Administration permettant à l'Administration d'apprécier le respect des indicateurs de qualité ainsi définis

- Le conseil en vue de l'optimisation des procédures validées expressément par l'Administration. (par exemple le process de commande, le traitement des données de facturation...).

2.1.1.2. Interlocuteur commercial

Il est l'interlocuteur privilégié pour toute question d'ordre commercial.

Cet interlocuteur a notamment en charge le respect de la tarification et la mise en place des évolutions tarifaires. Il a une connaissance approfondie du Marché d'un point de vue commercial.

2.1.2. Tableaux de bord et états récapitulatifs périodiques (Livrables)

L'ensemble des tableaux de bord et états récapitulatifs listés ci-dessous sont mis à disposition sur un Extranet sans surcoût par le Titulaire et/ou par courrier électronique. Ils sont présentés et commentés lors du comité de pilotage de Marché.

Ces Livrables doivent pouvoir être téléchargés sous un format compatible Microsoft Office, OpenOffice et LibreOffice et/ou en format PDF. Chaque manquement de livrable peut donner lieu à des pénalités de retard, définies au CCAP.

2.1.2.1. Liste des rapports et statistiques

- Synthèse des éléments marquants de la période précédente,
- Suivi des problèmes d'exécution du Marché,
- Suivi des Prestations ponctuelles associées, le cas échéant,
- Suivi de la bonne exécution des Prestations de maintenance curative comprenant notamment :
 - Le Bilan statistique des incidents comprenant notamment :
 - Le nombre total des incidents,
 - Le taux de panne par type de Matériel sur la période de référence,
 - Le pourcentage des incidents résolus dans les délais contractuels,
 - Le temps moyen de résolution des incidents,
 - La liste, la nature et la description des incidents,
 - Le jour et l'heure d'ouverture et de clôture des incidents,
 - Le délai contractuel de remise en état de marche,
 - Le délai réel de résolution, les incidents en cours.
 - Le résultat des mesures relatives aux engagements de qualité de service sur la base notamment des tickets d'ouverture,
 - L'inventaire des principales modifications,
 - La mise à jour de l'inventaire de parc détaillé avec la prise en compte des ajouts/retraits de Matériels,

- L'état de la facturation sur la période écoulée,
- La présentation des actions mises en place en vue d'améliorer le service, validé par l'Administration.
- Les évolutions logicielles et matérielles possibles.

Le non-respect des engagements de qualité de service, donne lieu à des pénalités, décrites au CCAP.

2.1.2.2. Périodicité

La périodicité de transmission et/ou mise à disposition de ces rapports et statistiques est trimestrielle en standard, ou mensuelle, selon la périodicité retenue par l'Administration et définie au plus tard dans les dix (10) jours calendaires suivant la notification de l'Accord-cadre.

2.1.2.3. Validation et évolution des rapports et statistiques

Les rapports et statistiques sont validés conjointement entre le Titulaire et l'administration au plus tard 30 jours calendaires suivant la date de notification du Marché.

Le contenu et la périodicité de ces rapports et statistiques peuvent évoluer en cours de Marché sur propositions d'optimisation de la part du Titulaire et/ou l'administration sans que les exigences du présent CCTP soient remises en cause de façon substantielle.

2.1.3. Comitologie.

2.1.3.1. Comité de Réunion d'initialisation.

Le Titulaire définit ses prestations d'entrée et de pilotage, et s'assure de son bon fonctionnement, le cas échéant, avec le Titulaire du marché précédent.

Au plus tard dans les dix (10) jours calendaires suivant la validation des nominations des interlocuteurs chez le Titulaire, le Titulaire organise une réunion de lancement avec l'Administration. Cette réunion a pour objet de rappeler les modalités d'exécution et de mettre en place les procédures, les documents de suivi (tableaux de bord, établissements d'état par commande...) et de fonctionnement (bon de livraison précis et détaillé).

Lors de cette phase, l'administration fournit la Liste exhaustive du parc à maintenir. A charge du ou du Titulaire de mettre à jour cette liste (P/N, S/N, Modèle, Constructeur, Lieu, etc.).

La phase d'Initialisation est décrite à l'article 2.2.4. Phase d'Initialisation du Marché.

Le compte-rendu est réalisé par le Titulaire dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, et validé par l'Administration.

2.1.3.2. Comité de pilotage.

Le premier comité de pilotage est organisé par le Titulaire. Il programme au plus tard dans le mois qui suit la réunion de lancement du marché. Les documents PAS et PAQ sont validés lors de ce premier comité de pilotage par l'administration.

Au minimum cinq (5) jours ouvrés avant la date convenue avec les interlocuteurs désignés par l'administration, le Titulaire adresse, par e-mail, à ses interlocuteurs, les tableaux de bords et états récapitulatifs doivent servir de base au comité de pilotage ainsi qu'un ordre du jour.

Les autres comités de pilotage auront lieu chaque trimestre.

Les réunions sont organisées en distanciel (audio/visio via les outils fournis et/ou validés par l'Administration) et/ou dans les locaux l'Administration.

Les modalités de la tenue des réunions sont validées par l'Administration par mail et envoyées à l'interlocuteur coordonnateur du Titulaire.

L'agenda de ces réunions traite notamment des thèmes suivants :

- Présentation de la synthèse des rapports périodiques définis précédemment,
- Suivi des évolutions tarifaires (notamment liées à l'évolution de la réglementation),
- Propositions d'optimisation des procédures,
- Tout autre sujet jugé nécessaire par le Titulaire.

A chaque date anniversaire de la notification du Marché, cette réunion donne lieu également à un bilan consolidé reprenant l'ensemble des statistiques de l'année écoulée (état de parc, incidents, bilan financier).

Le compte-rendu est réalisé par le Titulaire dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, et validé par l'Administration.

Ce compte-rendu peut être modifié et/ou complété par l'Administration avant validation commune. L'Administration dispose de 10 (dix) jours ouvrés pour faire ses observations. En l'absence de réserves, par les deux parties, le compte-rendu est réputé validé.

2.1.3.3. Outil de suivi de prestation (Extranet).

Dans le cadre du marché, le Titulaire exploite un outil de suivi des prestations qui est partagé avec l'administration. Cet outil permet de suivre l'état des commandes en cours (avec suivi de l'état d'avancement des chantiers), l'état des commandes soldées, le suivi des incidents, l'état de facturation, le ticketing etc.

Cet outil Extranet, est fourni sans surcoût. A l'issue du marché le Titulaire doit restituer toutes les données à l'administration sous le format défini entre toutes les parties, lors de la réunion de la phase d'Initialisation. (CSV, XLS etc.)

Le Titulaire doit conserver toutefois ces données, au maximum 6 mois après la date de fin de Marché. A charge à l'administration de vérifier les données envoyées. Au-delà de cette période, le Titulaire doit procéder à la destruction des données et envoyer le « Certificat » à l'Administration.

Cet outil doit pouvoir éventuellement s'interfacer avec les différents outils de l'administration (type JIRA, GSI, Service Manager, etc.), ce point sera abordé en Comitologie et consigné au PAQ.

2.1.3.4. Audit de Mesure de Satisfaction.

Le Titulaire fournit, à la demande de l'Administration, sans surcoût une fois par an, les éléments de mesure permettant d'apprécier le respect des exigences de qualité énoncées au CCTP.

Le questionnaire est adressé par courrier électronique aux services de l'administration qui se chargent de le compléter et de le retourner au Titulaire. A charge au Titulaire de s'assurer de l'intégralité des réponses.

Au-delà des opérations de contrôle effectuées par le Titulaire lui-même, l'Administration se réserve le droit de vérifier ou de faire vérifier par un tiers, la validité des valeurs fournies par les indicateurs. Dans ce cadre, le titulaire accepte l'intervention de ce tiers à des fins d'audit. Les résultats de cet audit doivent être communiqués lors du Comité de Pilotage suivant.

2.2. Procédures et documents administratifs et opérationnels

2.2.1. Validation et évolution des procédures et documents administratifs et opérationnels

Les procédures et documents opérationnels peuvent être adaptés en cours d'exécution du Marché, sous réserve de l'accord préalable de l'Administration et dans le strict respect des exigences définies au présent CCTP.

Ces commandes sont passées sur la base d'une liste de Parc de l'administration à jour, voir 3.3.5., 4.3.5 et 5.3.5 Evolution du parc à maintenir.

2.2.2. Plan d'assurance qualité (PAQ).

Le Titulaire propose un modèle générique de plan d'assurance qualité définissant les dispositions générales mises en œuvre pour assurer la qualité requise des services fournis.

Le plan d'assurance qualité contient notamment :

- La description détaillée des engagements de services et du reporting associé,
- Les rôles et responsabilités des intervenants du Titulaire,
- Les procédures d'accès sur site,
- Les règles d'accès aux systèmes d'information du ou des sites,
- L'organisation mise à la disposition de l'administration pour la réception des demandes d'intervention, la confirmation de la prise en compte de la demande et les procédures d'escalade proposées en cas de non-réponse ou d'acquittement,
- Les indicateurs de suivi.

Le Titulaire respecte les configurations matérielles et logicielles des matériels qui font l'objet d'une intervention. Le remplacement d'une pièce doit permettre de rétablir la configuration identique, avec les mêmes options matérielles, et le même niveau de firmware à la fin de l'intervention. Les changements qui pourraient être nécessaires pour permettre un rétablissement du bon fonctionnement du matériel restent sous réserve de validation préalable de l'administration.

De la même façon le Titulaire doit obtenir la validation de l'administration lorsqu'il propose une pièce ou configuration matérielle de réemploi en remplacement d'une configuration matérielle.

Le titulaire précise dans son PAQ le délai maximum, suite à plusieurs remplacements de pièces sur une même configuration matérielle, qu'il s'agisse de plusieurs fois la même pièce ou de pièces différentes, au-delà duquel il procède au remplacement de la configuration matérielle entière.

Le PAQ est validé lors du premier comité de pilotage suivant la réunion d'Initialisation.

2.2.3. Plan d'assurance sécurité (PAS).

Le Titulaire propose un modèle générique de plan d'assurance sécurité définissant les dispositions générales mises en œuvre pour assurer la sécurité des intervenants durant les interventions de maintenance.

Le plan d'assurance sécurité contient notamment :

- Les procédures de sécurité à respecter lors d'une intervention,
- Les procédures mises en place afin d'assurer la sécurité des intervenants,
- Les indicateurs correspondants

A noter que chaque intervenant du Titulaire peut être amené à être habilité « Secret » et/ou « Très secret ».

A moins de disposer de l'accord écrit de l'administration, l'ensemble des pièces de la configuration matérielle de nature à stocker de l'information ne doivent pas quitter les locaux de l'administration, quand bien même la configuration matérielle complète devrait être remplacée par l'intervention. A moins de disposer de l'accord écrit de l'administration, lorsqu'un incident porte sur une pièce de nature à stocker de l'information, la pièce n'est pas restituée au Titulaire.

Le PAS est validé lors du premier comité de pilotage suivant la réunion d'Initialisation.

2.2.4. Phase d'Initialisation du Marché.

La durée de la phase d'initialisation ne peut excéder 3 mois Calendaires et débute dès la fin du Comité de réunion d'Initialisation. L'Administration valide la date de fin d'Initialisation et les actions menées par le Titulaire.

Le PAQ, le PAS et l'annexe RGPD sont complétés durant cette phase d'initialisation.

La phase d'initialisation doit permettre au Titulaire :

- De mettre en place et d'initialiser ses outils de pilotage et de suivi et la documentation de maintenance.
- De prendre en charge de manière progressive les travaux de maintenance dans le cas de la prise en charge des parcs matériels.

Cette phase permet à l'équipe mise en place par le Titulaire de prendre en charge de manière progressive les prestations décrites au CCTP en collaboration avec les agents de l'Administration, et l'éventuel Titulaire du marché précédent (période de recouvrement). Cette équipe doit être capable d'assurer pleinement les prestations décrites au CCTP à l'issue de la phase d'Initialisation.

Il prend en compte, pour la mise en place du marché :

- Le parc global de l'administration à maintenir,
- Le processus de notification des tickets d'incident (Numéro(s) d'appel, extranet du Titulaire etc.),
- Les spécificités de sécurité de l'administration.

2.2.5. Réversibilité en fin de Marché.

La période de Réversibilité, est la période couvrant le transfert de responsabilité technique des Prestations objet du Marché. Elle débute sur demande de l'Administration en fin d'exécution de l'accord-cadre ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci.

A l'issue du Marché, ou en cas de résiliation, le Titulaire s'engage à assurer une Réversibilité de l'ensemble des connaissances et documentations associées, et à tout mettre en œuvre afin de permettre à l'Administration de reprendre ou de faire reprendre par un tiers, le cas échéant, dans les meilleures conditions, les Prestations en objet du Marché.

Le Titulaire fournit à l'Administration dans les 6 (six) mois maximum suivant la notification du Marché, un plan de Réversibilité qui doit permettre à l'administration d'avoir une vision complète sur la mise en œuvre de cette procédure.

Ce plan de Réversibilité contient au minimum un échéancier des tâches liées à la Réversibilité incombant à chacune des parties et sera validé par l'administration.

La prestation de Réversibilité comprend :

- La restitution du stock de l'administration le cas échéant,
- Une garantie des pièces de remplacement d'un minima de 3 mois sur la période de Réversibilité.

Pendant toute cette phase de Réversibilité, le Titulaire sortant :

- Respecte l'ensemble de ses obligations contractuelles et assure une continuité dans la fourniture des services et prestations. Le Titulaire sortant est responsable de la qualité des interventions qui sont nécessaires de sa part pendant cette phase,
- Fournit à l'Administration et au tiers désigné par l'Administration les informations nécessaires, à la bonne transférabilité de responsabilité technique des Prestations en objet pour leur permettre de préparer la Réversibilité, à l'exception des informations ayant un caractère confidentiel ou relevant du savoir-faire ou des méthodes du Titulaire, de ses fournisseurs ou sous-traitants,
- Le Titulaire à la fin de cette période de Réversibilité, remet à l'Administration la totalité des livrables, et en particulier l'extrait complet des données.

2.2.6. Traitement et suivi des commandes .

Le Titulaire met en place une organisation appelée « service client » afin de conseiller l'administration, traiter et suivre ses commandes. Cette organisation sera précisément décrite par le Titulaire au PAQ.

Ce service est disponible au plus tard 10 (dix) jours ouvrés suivant la notification du Marché. Il doit être disponible du lundi au vendredi de 8h à 18h hors jours fériés *via* un numéro de téléphone sans surcoût ou au prix d'un appel local depuis la France métropolitaine.

Le service sert de guichet unique pour l'administration. Le personnel concerné a une connaissance précise du Marché.

Le service a en charge notamment :

- D'apporter des conseils et précisions sur l'offre,
- D'enregistrer, de suivre et facturer les commandes de l'administration,
- De renseigner l'administration sur les commandes en cours (état, difficultés rencontrées...),
- De traiter les problèmes administratifs et l'enregistrement des réclamations administratives telles que les erreurs de facturation
- De simplifier la reprise de parc et la reconduction annuelle de maintenance, par l'identification des périmètres nouveaux, en garantie, maintenables, en maintenance matérielle seule, ou hors maintenance.

2.2.7. Indicateurs de suivi qualité (KPI) .

Ces indicateurs de suivi (KPI) sont applicables à tous les lots, et permettent de mesurer les performances liées aux exigences de services définies (SLA) au CCTP.

En cas de non-respect des engagements de service, l'indicateur retenu pour appliquer les pénalités est la GTR.

Indicateur	Objet	Définition / formule (calculé trimestriellement)	Application pénalité prévue à l'article 17 du CCAP
Qualité prestation	Exécution du contre appel (Call Back)	Somme au trimestre de la durée des contre-appels en mn / Somme au trimestre du nombre de contre-appel = X	Si X > (délais mentionnés aux 3.3.6+20% des délais mentionnés au 3.3.6) = pénalité pour les SLA de 1 à 6 Tolérance de dépassement 20%
Qualité prestation	Taux de décroché	Somme au trimestre de la durée en min des appels / Somme au trimestre du nombre total des appels = X	Si X > (5 minutes +30% de 5 min) = pénalité Tolérance de dépassement 30%
Qualité prestation	Taux de clôture des incidents	Somme au trimestre de la durée en heures du nombre d' incidents clôturés / Somme au trimestre du nombre total des incidents = X	Si X > (72 heures +30% de 72 heures) = pénalité Tolérance de dépassement 30%
Qualité prestation	SLA 1 à 6 – Définition et formule associée Chaque indicateur est calculé trimestriellement, par rapport au délai de Garantie de Temps de Résolution (GTR) associé pour les incidents. Un indicateur est respectivement calculé pour les incidents bloquants d'une part et les incidents non bloquants d'autre part (les GTR sont mentionnés à l'article 3.3.3.6 du présent document).		
Qualité prestation	SLA 1	Somme au trimestre du nombre d'heures de résolution des incidents / Somme au trimestre du nombre total d'unité d'œuvre SLA1 commandé = X	Si X > (délai exigé +5% du délai exigé) = pénalité Tolérance de dépassement 5%
Qualité prestation	SLA2	Somme au trimestre du nombre d'heures de résolution des incidents / Somme au trimestre du nombre total d'unité d'œuvre SLA2 commandé = X	Si X > (délai exigé + 5% du délai exigé) = pénalité Tolérance de dépassement 5%

Qualité prestation	SLA3	Somme au trimestre du nombre d'heures de résolution des incidents / Somme au trimestre du nombre total d'unité d'œuvre SLA3 commandé = X	Si $X > (\text{délai exigé} + 5\% \text{ du délai exigé})$ = pénalité Tolérance de dépassement 5%
Qualité prestation	SLA4	Somme au trimestre du nombre d'heures de résolution des incidents / Somme au trimestre du nombre total d'unité d'œuvre SLA4 commandé = X	Si $X > (\text{délai exigé} + 5\% \text{ du délai exigé})$ = pénalité Tolérance de dépassement 5%
Qualité prestation	SLA5	Somme au trimestre du nombre d'heures de résolution des incidents / Somme au trimestre du nombre total d'unité d'œuvre SLA5 commandé = X	Si $X > (\text{délai exigé} + 5\% \text{ du délai exigé})$ = pénalité Tolérance de dépassement 5%
Qualité prestation	SLA6	Somme au trimestre du nombre d'heures de résolution des incidents / Somme au trimestre du nombre total d'unité d'œuvre SLA6 commandé = X	Si $X > (\text{délai exigé} + 5\% \text{ du délai exigé})$ = pénalités Tolérance de dépassement 5%

3. LOT 1 : SPÉCIFICITÉS DU MARCHÉ ISSU DU LOT 1 (X86)

3.1. Périmètre géographique

Les prestations ont vocation à répondre aux besoins de l'administration sur l'ensemble du territoire national, soit à :

- 99 % en France métropolitaine dont 74 % en IDF
- 1 % dans les DROM-COM.

3.2. Périmètre technique

Le périmètre technique couvre les serveurs x86 qu'ils soient de type tour, rack, lame blade exécutant des systèmes d'exploitation Microsoft Windows, Linux ou des hyperviseurs .

Le parc est constitué des marques suivantes (détail en annexe 1 du présent CCTP):

- DELL : 2 950 serveurs
- IBM : 1676 serveurs
- Lenovo : 424 serveurs
- HPE : 665 serveurs
- Fujitsu : 17 serveurs

Le périmètre inclut également les équipements associés, notamment les châssis, les baies de disques de type DAS (Direct Attached Storage) ainsi que les autres composants matériels liés à l'infrastructure.

La notion de « serveur » inclut tous les éléments indissociables du serveur, quel qu'en soit le nombre et la qualité dont notamment :

- Les disques durs et mémoires de tout type,
- La carte mère,
- Le(s) processeur(s),
- La carte graphique,
- Le lecteur CD-RW/DVD-ROM,
- La carte réseau LAN et SAN (HBA),
- La carte d'extension de tout type (exemple : carte raid),
- Les alimentations redondantes ou non,
- Les ventilateurs,
- Les modules intégrés permettant d'administrer à distance les serveurs (exemple : IMM),
- Les batteries,
- Les câbles,
- Les switch KVM,
- Les onduleurs d'une puissance inférieure ou égale à 10 KVA,
- Les consoles manager,
- Les modules optiques (SFP, SFP+, QSFP, Modules GBIC, ...).

La liste n'étant pas exhaustive, en raison des évolutions techniques en particulier, l'ajout d'un type de composant sera validé par l'Administration et le Titulaire, en Copil.

Les marques de serveurs x86 à maintenir figurent à l'annexe Financière « Serveurs x86 ».

Exclusions : Les câbles RJ45 et jarretières optiques sont exclus des périmètres techniques.

3.3. Prestation de maintenance curative

3.3.1. Contenu de la Prestation

Il s'agit d'une maintenance curative. Elle vise à remettre en état de marche, dans les délais prévus, tout matériel maintenu présentant une anomalie de fonctionnement.

En raison du caractère forfaitaire, les prestations de maintenance sont fournies par le titulaire sans limitation du nombre et de la durée des interventions et des déplacements, et sans restriction quant à la qualité des intervenants. Seront réalisés autant d'interventions sur site que nécessaire, incluant les opérations d'enlèvement, de restitution et de transport des matériels.

Lorsque la période de garantie des matériels est comprise dans la durée du présent marché, le titulaire prend toutes les dispositions, en accord avec le constructeur des matériels sous garantie, pour assurer la coordination des interventions sur les matériels.

Cette prestation de maintenance suppose que le titulaire ait souscrit un contrat de service ou de réassurance ou équivalent avec le constructeur concerné afin d'assurer la prestation dans les meilleures conditions. Des justificatifs pourront être demandés à tout moment par l'administration au titulaire (précisions sur les niveaux de partenariats, certifications, agréments, etc.).

En cas de manquement, les pénalités prévues au CCAP (article 17 du CCAP) s'appliqueront.

La maintenance comprend :

- la mise à disposition d'une assistance téléphonique (de type « hot line ») ;
- l'accès à un portail internet unique de saisie des incidents ;
- une procédure d'escalade ;
- la main d'œuvre ;
- la résolution à distance, le cas échéant ;
- l'intervention sur site, obligatoire pour l'ensemble des solutions matérielles en objet du marché ;
- la correction des défauts et anomalies de fonctionnement ;
- la fourniture et le remplacement des pièces nécessaires à la remise en état du matériel ;
- la mise à disposition des mises à jour correctives, mineures et majeures des microcodes/micrologiciels dans le respect des droits des constructeurs ;
- télésurveillance à la demande de l'administration.

3.3.1.1. Matériels sous garantie

Lorsque la période de garantie de certains Matériels est comprise dans la durée du présent Marché, le Titulaire prend toutes les dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des Matériels sous garantie, pour assurer la coordination des interventions sur les Matériels.

Le Titulaire fait son affaire de la reprise de la garantie.

3.3.1.2. Mise à disposition de correctif et de montée de version de microcode

Dans le cadre de la maintenance, le titulaire informe et met à disposition de l'administration les mises à jour correctives, mineures et majeures de microcode/micrologiciel, dès qu'elles sont disponibles, en précisant les particularités et éventuelles contraintes associées (incompatibilités éventuelles). Le titulaire transmet à l'administration la note de version et la documentation associées.

Lors de la maintenance curative, la mise à disposition de mises à jour de microcode/micrologiciel liée à un changement de matériel ou pièces de rechange se fait sans surcoût pour l'administration.

L'installation spécifique, en dehors de la maintenance curative, des mises à jour correctives, mineures et majeures de microcode s'effectue en surcoût via la prestation d'implémentation de version de microcode prévue dans le chapitre 3.4.2 « Description des Prestations ponctuelles associées ».

3.3.2. Organisation de la Prestation de maintenance

3.3.2.1. Service d'assistance téléphonique (Hot-line)

Le titulaire met à disposition de l'administration un service d'assistance téléphonique (hot-line) de qualité et en langue française (numéro unique, au coût d'un appel gratuit). Il n'est pas accepté de réception d'appel sur répondeur ou boîte vocale.

Ce service reçoit et traite les appels aux dates et heures déterminées selon le niveau d'engagement de service, dit SLA (Service Level Agreement) choisi par l'administration.

3.3.2.2 Gestion des incidents

3.3.2.2.1. Déclaration de l'incident

L'incident peut être déclaré par téléphone, e-mail ou portail Extranet par l'administration.

Le Titulaire a pour obligation, d'enregistrer ce dit ticket dans le portail Extranet et d'envoyer automatiquement un mail récapitulatif de la prise en charge de l'incident au demandeur.

Chaque incident, porteur d'un numéro unique, doit préciser à minima :

- Le contact du demandeur ayant ouvert l'incident, avec comme indications obligatoires, les mentions suivantes : Nom, Prénom, Mail, Téléphone, Ministère, Département,
- La date d'ouverture du ticket,
- La nature de l'incident,
- Les informations sur le matériel (numéro de série « S/N », modèle, constructeur, Part Number « P/N »),
- Le statut (ouvert, en attente, clôturé, abandonné...),
- Le niveau de criticité (incident bloquant ou non bloquant),
- Le site d'installation du matériel avec le nom d'un contact sur place,
- Le SLA appliqué à l'incident,
- L'état de la garantie constructeur à la date d'ouverture de l'incident,
- Un historique des actions effectuées et planifiées (date d'intervention avec l'administration).

En cas de saisine par voie électronique, le Titulaire réalise un contre-appel dans le délai prévu pour le niveau de service souscrit (cf : Colonne Call Back au §3.3.3.6). Quel que soit le canal utilisé, les échanges se font exclusivement en langue française. Le Titulaire doit faire preuve d'un réel sens du service ainsi que d'une qualité d'écoute et de réponse particulièrement soignée. Le guichet unique de services doit garantir un délai de décroché de 5 minutes maximum.

3.3.2.2.2. Qualification de l'incident

Le traitement de l'incident débute avec le niveau 1, qui mobilise l'ensemble des moyens et ressources nécessaires. Ce niveau :

- Établit le diagnostic initial : analyse l'incident, identifie sa cause probable et confirme sa nature.

- Fournit l'assistance technique de premier niveau, en répondant aux demandes d'information sur l'installation, l'administration et l'exploitation des solutions d'infrastructure.
- Accompagne le diagnostic et le rétablissement du service, en proposant des solutions correctives, ou de contournement.
- Déclenche une intervention sur site si nécessaire, dans le cadre du maintien en condition opérationnelle (MCO) standard, sans prestation complémentaire.
- Gère la logistique d'acheminement et de remplacement de tout composants matériels, nécessaires à la résolution de l'incident, vers le site de l'administration.
- Escalade au niveau de support supérieur, lorsqu'un diagnostic et une résolution fiable ne peuvent être établis, qui à son tour, suivra la même démarche.

3.3.2.3. Clôture de l'incident

Le ticket d'incident est clôturé dès lors que les équipements de l'administration fonctionnent à nouveau normalement.

La clôture intervient après que le Titulaire se soit assuré, auprès du demandeur, du rétablissement du service en cas d'incident.

La clôture administrative du ticket d'incident s'effectue sous 72 heures ouvrées maximum ou délai inférieur le cas échéant tel que défini au CCTP.

3.3.2.3. Interventions

Par principe les interventions ont lieu sur site, sauf circonstances particulières et avec accord préalable de l'administration.

Les opérations de transport et de livraison de matériel sont à la charge du titulaire.

Le titulaire communique à l'administration la liste des techniciens susceptibles d'intervenir.

L'administration communique au titulaire l'ensemble des informations nécessaires à l'intervention et notamment à l'accès aux locaux.

Les interventions sont réalisées par un technicien habilité et formé à sa mission.

Chaque intervention donne lieu à un compte rendu d'intervention écrit précisant :

- date et heure de signalisation de l'incident ;
- date d'intervention ;
- heures d'arrivée et de fin d'intervention ;
- matériel concerné et n° de série ;
- localisation du matériel (site, étage) ;
- nature de l'incident ;
- causes de la panne ;
- opérations réalisées au cours de l'intervention ;
- actions déclenchées ;
- le cas échéant, le détail des pièces ou équipements remplacés ;
- le cas échéant, les actions à entreprendre et les propositions d'intervention complémentaires.

Les interventions nécessitant un arrêt de production devront être planifiées en concertation avec l'administration.

A l'issue de l'intervention, un bon d'intervention est signé conjointement par l'administration, ou son représentant sur site et le titulaire.

Le compte rendu est transmis par voie électronique à l'administration au maximum dans les soixante-douze (72) heures suivant l'intervention.

3.3.3. Engagements de niveaux / qualité de service (SLA)

La Prestation de maintenance repose sur l'engagement de niveau de service de Garantie de Temps d'Intervention (GTI) et de Garantie de Temps de Résolution (GTR) pour chaque incident signalé.

Le titulaire s'engage sur sa réactivité et la qualité de la résolution.

Les niveaux de services rendus sont des engagements de résultat que le titulaire doit respecter.

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées telles que spécifiées au CCAP (cf. article 17 du CCAP).

Les indicateurs de suivi sont fournis par le titulaire. À ce titre, le titulaire dispose d'un outil de comptabilisation et de suivi des incidents.

Les SLA pour chaque lot sont précisés à l'article 3.3.3.6 du présent CCTP.

3.3.3.1. Délais de prise en charge (Call Back / Contre-appel)

Il s'agit du délai entre la déclaration de l'incident par l'administration et sa prise en compte par le titulaire.

La prise en compte par le titulaire comprend la réception et l'enregistrement de la demande, la prise de connaissance des éléments détaillés de la déclaration, notamment de la criticité de l'incident et le rappel de l'administration désignée. C'est à partir de cette date que les notions de GTR et GTI s'appliquent.

3.3.3.2. Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

La GTI correspond au temps écoulé entre la date et l'heure de signalisation de l'incident par l'administration ou le titulaire (date et heure au plus tôt si signalisation effectuée par le titulaire et l'administration) et la date et l'heure d'intervention du titulaire sur site, ou via télémaintenance si tolérée par l'administration.

La GTI s'entend durant la période et la plage horaire d'intervention.

3.3.3.3. Garantie de Temps de Résolution (GTR)

La GTR correspond au temps écoulé entre la date et l'heure de signalisation de l'incident par l'administration ou le titulaire (date et heure au plus tôt si signalisation effectuée par le titulaire et l'administration) et la date et l'heure de résolution de l'incident, ou de la mise en place d'un contournement temporaire, convenues entre l'administration et le titulaire.

La garantie de temps de résolution s'entend durant la période et la plage horaire d'intervention.

3.3.3.4. Niveaux des incidents

Lorsqu'une anomalie affectant un matériel ou un logiciel est signalée au titulaire, le traitement de l'incident s'effectue selon les niveaux de support suivants :

Niveau 0	Enregistrement de l'incident Prise en charge du signalement et création du ticket d'incident.
Niveau 1	Intervention immédiate sans interruption de service Actions correctives réalisées sur des équipements en fonctionnement, incluant le remplacement ou la modification de sous-ensembles d'une solution, sans arrêt du service.
Niveau 2	Expertise avancée et interventions planifiées Diagnostic et résolution effectués par des spécialistes disposant d'une connaissance approfondie des solutions. Les interventions de ce niveau suivent une procédure formalisée et peuvent nécessiter une interruption de service planifiée.
Niveau 3	Expertise constructeur et analyse approfondie Support de très haut niveau dédié au diagnostic complexe, notamment en cas de suspicion de défaut de conception de la solution. Ce niveau intervient uniquement en appui du niveau 2. Les opérations peuvent être réalisées par le titulaire et/ou le constructeur dûment déclaré comme sous-traitant.

3.3.3.5. Criticité des incidents

Pour le matériel, l'administration détermine le niveau de criticité des incidents.

- Incident bloquant : incident matériel affectant une fonction essentielle de la solution. Le service est dégradé ou interrompu.

- Incident non bloquant : incident matériel affectant une fonction non essentielle de la solution. Le service n'est pas impacté.

3.3.3.6. Niveaux d'engagement

Le Titulaire s'engage sur sa réactivité et la qualité de la résolution (pas de rappel pour le même incident) notamment concernant les indicateurs et délais associés suivants :

Localisation	SLA	Plage horaire d'enregistrement des appels / intervention	Incident					
			Bloquant			Non bloquant		
			CALL BACK	GTI	GTR	CALL BACK	GTI	GTR
France métropole	SLA1	Du lundi au vendredi hors jours fériés / De 8h à 18h	2H00	8H00	Inclus	4H00	12H00	Inclus
	SLA2	7j /7, jours fériés inclus 24h/24	0H30	6H00	Inclus	2H00	12H00	Inclus

Corse***	SLA3	Du lundi au vendredi hors jours fériés / De 8h à 18h	2H00	8H00	Inclus	4H00	12H00	48H00
	SLA4	7j /7, jours fériés inclus 24h/24	0H30	6H00	Inclus	2H00	12H00	Inclus
DROM / COM	SLA5	Du lundi au vendredi hors jours fériés / De 8h à 18h**	2H00*	12H00	24H00	4H00*	12H00	48H00
	SLA6	7j /7, jours fériés inclus 24h/24	0H30	6H00	12H00	2H00	12H00	24H00

* : Moyennant les décalages horaires

** : Couverture horaire métropole

*** : Uniquement pour le lot 1

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées telles que spécifiées au CCAP.

Tel que spécifié au chapitre 3.3.3.3. « Garantie de Temps de Résolution GTR », la garantie du temps de résolution est incluse dans la garantie de temps d'intervention (sauf mention contraire – ex : DROM / COM).

3.3.3.7. Modification des niveaux de garantie d'intervention / de résolution

En cours de Marché, d'une commande de maintenance curative à une autre, l'administration peut faire évoluer les niveaux de service dans un délai de prévenance de 2 mois et dans la limite de la fenêtre de maintenance définie au chapitre 3.3.3.5. « Niveaux d'engagement ».

Le délai de prévenance peut être ramené, le cas échéant, à un mois et ce jusqu'à 24 h pour une modification des niveaux de service sur une durée ponctuelle (au minimum de 15 jours et au maximum de 3 mois).

3.3.4. Matériels et pièces de rechange

3.3.4.1. Stock de matériels et pièces de rechange

La constitution d'un stock de pièces de rechange et de matériels complets est à la charge du Titulaire. Ce stock de pièces de rechange doit permettre la remise en état de bon fonctionnement des Matériels maintenus.

Les pièces de rechange sont :

- neuves d'origine,
- ou sur accord préalable de l'administration, du matériel reconditionné d'origine constructeur, avec une garantie obligatoire, à défaut de matériel neuf.

Le Titulaire est responsable du processus d'achat des matériels et conclut avec ses fournisseurs les accords d'approvisionnement nécessaires, lui permettant de reconstituer son stock afin de respecter ses engagements de niveaux de service.

A la demande de l'administration, le Titulaire peut être amené à constituer un stock de matériels sur le site de l'administration. Les modalités de stockage sont définies dans le plan d'assurance qualité ;

3.3.4.2. Remplacement des éléments défectueux

En cas de panne, le Titulaire remplace l'élément défectueux par un ensemble ou sous-ensemble de matériel (neuf d'origine ou, sur accord préalable de l'administration, reconditionné d'origine constructeur, avec une garantie obligatoire, à défaut de matériel neuf) de caractéristiques techniques au moins équivalentes aux précédentes.

L'élément de remplacement bénéficie du service de maintenance de l'élément remplacé.

Après déconnexion de l'élément défectueux, le Titulaire réalise la reconnexion du matériel de remplacement et les tests de fonctionnement du nouveau matériel.

Le Titulaire peut, suivant la demande de l'administration, soit dépanner le matériel de l'administration soit le remplacer par un matériel identique.

3.3.4.3. Interopérabilité

Les pièces, sous-ensemble et ensemble de matériel de rechange doivent répondre strictement aux prescriptions et aux spécifications des constructeurs.

Les pièces, sous-ensemble et ensemble de matériel de rechange fournis par le Titulaire doivent être interopérables avec les matériels et les composants des matériels de l'administration dans le cas d'une utilisation normale. Le Titulaire s'assure de l'interopérabilité totale entre les composants et matériels proposés dans le cadre de la maintenance.

Les composants défectueux seront remplacés par :

- du matériel neuf d'origine
- ou, sur accord préalable de l'administration, du matériel reconditionné d'origine constructeur, avec une garantie obligatoire, à défaut de matériel neuf.

Notamment, lorsqu'une pièce, sous-ensemble ou ensemble de matériel nécessite d'être remplacé, le Titulaire est tenu de remettre un équipement de niveau de firmware identique et, le cas échéant, supportant le même système d'exploitation et le même environnement logiciel. Dans le cas d'un matériel de version firmware différent, le Titulaire doit s'assurer de l'interopérabilité et de la compatibilité et obtenir l'accord de l'administration avant son installation.

3.3.4.4. Défaillance d'un support de données

L'administration conserve les composants concernés (exemple : le disque dur, la mémoire flash).

3.3.5. Evolution du parc à maintenir.

En cours d'exécution du Marché, la liste des Matériels du parc maintenu peut évoluer en fonction du retrait des Matériels anciens et des installations ou extensions de Matériels nouvellement acquis.

L'administration transmet, trimestriellement, une déclaration des ajouts/retraits de matériels, sous format électronique de type Excel ou équivalent « OpenOffice » ou équivalent « LibreOffice », en indiquant :

- Retrait d'un Matériel :
 - Désignation du Matériel,
 - Date du retrait effectif du Matériel devenu obsolète.
- Ajout d'un Matériel :

- Modèle/type,
 - Numéro de série,
 - Date de mise en service,
 - Garantie constructeur ou garantie par un tiers mainteneur,
 - Localisation, site, salle si nécessaire,
 - Date d'entrée prévisionnelle au marché.
- **Modification d'un Matériel :**
- Désignation du Matériel,
 - Nature de la modification,
 - La modification d'un matériel s'entend comme :
 - Un changement de la configuration, une extension par l'ajout d'un upgrade tel que spécifié dans le chapitre « Périmètre technique »
 - Un changement de son emplacement géographique
 - Un changement de SLA

La modification et/ou extension peut être effectuée par l'administration ou une société qualifiée ou le Titulaire uniquement pour l'installation de l'upgrade.

Sur le plan technique, les retraits et/ou ajouts sont pris en compte immédiatement par le Titulaire. A charge de ce(s) dernier(s) de mettre à jour la liste des parcs de l'administration (S/N, P/N, Gamme, lieu, etc.)

3.4. Prestations ponctuelles associées

Les Prestations du présent chapitre ne peuvent être commandées qu'en complément d'une Prestation de maintenance curative du présent Marché.

3.4.1. Périmètre géographique

Le périmètre géographique des Prestations couvre la France métropolitaine (Corse incluse) ainsi que les DROM-COM.

Toutefois, les prestations d'astreinte sont limitées à la France métropolitaine (Corse incluse) et ne s'appliquent pas aux DROM-COM.

3.4.2. Description des Prestations ponctuelles associées

3.4.2.1. Prestation de déménagement / transport d'une configuration matérielle

Le prix de la Prestation de déménagement / transport d'une configuration matérielle s'entend :

- Selon la typologie de Matériel
- Selon la distance à parcourir et le lieu (intra ou inter-sites)

3.4.2.1.1. Contenu

L'objectif de cette Prestation est de déplacer une configuration matérielle sur un même site ou sur un site distant.

La Prestation de déménagement / transport inclut :

- La déconnexion des Matériels concernés
- Le conditionnement pour le transport
- La descente des Matériels situés à l'étage, s'il y a lieu
- Le chargement et le transport vers l'emplacement de destination
- Le déchargement des Matériels
- L'acheminement des Matériels vers le lieu choisi par l'administration
- La montée à l'étage des Matériels, s'il y a lieu
- La réinstallation et la reconnexion
- La récupération des emballages et le nettoyage, si besoin
- Les tests de bon fonctionnement physique
- Le cas échéant, le recensement des incidents
- Le cas échéant, le suivi de la correction des incidents jusqu'à un fonctionnement opérationnel.

Les unités d'œuvre sont les suivantes et sont déclinées dans l'annexe financière:

- Transfert sur un même site
- Transfert inférieur à 100 km
- Transfert entre 100 km et 500 km
- Transfert supérieur à 500 km, vers Métropole, vers Corse, vers Drom-Com

3.4.2.1.2. Livrable

Le Livrable est l'attestation de réception signée par les parties.

3.4.2.1.3. Délai de réalisation

La Prestation est réalisée, en standard, au plus tard 4 semaines à compter de la date de réception du bon de commande, en France métropolitaine et au plus tard 6 semaines dans les DROM-COM, à une date convenue conjointement ou à une date ultérieure précisée par l'administration sur le bon de commande.

3.4.2.2. Implémentation de montée de version de microcode

3.4.2.2.1. Contenu

L'objectif de cette Prestation est de mettre à jour le microcode.

La Prestation d'implémentation de montée de version de microcode est réalisée par un technicien infrastructure IT.

Le Titulaire informe et met à disposition de l'administration des mises à jour mineures et majeures de microcode, en précisant les particularités et éventuelles contraintes associées (incompatibilités éventuelles). Le Titulaire transmet à l'administration la documentation associée. Après accord de l'administration ces mises à jour sont mises à disposition et installées (test de bon fonctionnement inclus), par le Titulaire.

Pré-requis :

- L'administration donne, au Titulaire, l'accès aux différentes salles informatiques, et notamment l'accès au Matériel sur lequel est réalisée la Prestation.
- L'administration donne, au Titulaire, l'accès aux comptes systèmes des différents composants du SI.
- Les opérations de mise à jour de microcode sont réalisées uniquement sur la plage standard.

Le Titulaire fournit la documentation technique du correctif de microcode, précisant les modifications et éventuelles contraintes.

3.4.2.2.2. Livrable

Une attestation de réception est signée par les parties. Un compte-rendu et un bon d'intervention est signé.

3.4.2.2.3. Délai de réalisation

La Prestation est réalisée en plage standard, au plus tard 4 semaines à compter de la date de réception du bon de commande, en France métropolitaine et dans les DROM-COM, à une date convenue conjointement ou à une date ultérieure précisée par l'administration sur le bon de commande.

3.4.2.2.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO

Une demi-journée maximum (soit quatre (4) heures).

Si plusieurs demi-journées sont commandées, les jours sont modulables sur une période de réalisation fixée d'un commun accord entre l'administration et le titulaire. La durée de réalisation de la mission est précisée lors de la commande.

3.4.2.3. Astreinte sur site

Le prix de la Prestation d'astreinte sur site s'entend :

- en plage standard lundi au vendredi hors jours fériés en heures ouvrées de 8h à 18h
- en plage étendue lundi au dimanche (jours fériés inclus)- 365 jours /365 de 8h à 20h
- en plage nuit (365/365 de 18h à 8h)

et s'entend en forfait journalier selon la taille du parc.

3.4.2.3.1. Contenu

L'objectif de cette Prestation est de fournir une assistance ponctuelle sur le Site de l'administration lors, par exemple, de migrations nécessitant une réactivité ou une surveillance rapprochée du bon fonctionnement du Matériel, dans le cadre d'une période d'ouverture ponctuelle d'un service public de haute importance sur une période donnée.

3.4.2.3.2. Livrable

Le Livrable est détaillé dans le PAQ.

3.4.2.3.3. Délai de réalisation

La Prestation est réalisée, au plus tard 3 semaines à compter de la date de réception du bon de commande, en France métropolitaine, à une date convenue conjointement ou à une date ultérieure précisée par l'administration sur le bon de commande.

3.4.2.3.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO :

La durée d'une UO dépend de plage d'astreinte, c'est à dire :

- plage standard : 8h → 18h, soit 10h
- plage étendue : 8h → 20h, soit 12h
- plage nuit : 18h → 8h, soit 14h

La durée d'une UO s'entend en forfait unitaire ; Par exemple, l'acquisition de 2 x UO13-AST09 (Lot 2) ouvre droit à 2 « journées » d'astreinte sur la plage 8h → 20h.

4. SPÉCIFICITÉS DU LOT 2 (STOCKAGE).

4.1. Périmètre géographique

Les prestations ont vocation à répondre aux besoins de l'administration sur l'ensemble du territoire national, soit à :

- 98 % en France métropolitaine dont 90 % en IDF
- 2 % dans les DROM - COM

4.2. Périmètre technique

Le parc concerné est principalement constitué des marques suivantes (détail en annexe 2 du présent CCTP) :

- HITACHI : 100 équipements
- Brocade : 60 équipements
- Dell : 25 équipements
- NetApp : 38 équipements

Le périmètre technique des solutions de stockage comprend :

- Les baies de stockage (SAN) :
 - Hardware : disques SAS, SATA, SSD, FMD (Flash Memory Drive), cartes I/O, ventilateurs, batteries,
 - Logiciel : firmware et logiciels soumis à licence (tels que la réplication, le tiering).
- Les clusters de partage de fichiers (NAS) :
 - Hardware : SMU, switch interne, carte I/O, ventilateurs, batteries,
 - Logiciel : firmware et logiciels soumis à licence.
- Les switch et directeurs SAN :

- Hardware : châssis, blade, modules optiques, ventilateurs, batteries,
- Logiciel : firmware, système (FOS) et logiciels soumis à licence.
- Les logiciels d'exploitation et d'Administration embarqués dans les équipements de stockage

En cours d'exécution du Marché, les solutions de stockage de l'administration peuvent évoluer par l'ajout d'un upgrade (prix de la maintenance de l'upgrade en surcoût)

- Pour les baies de stockage :
 - Disques,
 - Tiroirs,
 - Mémoire RAM,
 - CPU,
 - Cartes I/O,
 - Licences logicielles associées à la baie de stockage.
- Pour les clusters de partage de fichiers (NAS) :
Licences
- Pour les switches SAN :
 - Cartes avec des ports,
 - Ports Gbic, SPF, SFP+,
 - Licences.

Les marques des solutions de stockage à maintenir figurent à l'Annexe 1 : Liste globale du Parc Matériel.

Les câbles RJ45 et jarretières optiques sont exclus du périmètre technique.

4.3. Prestation de maintenance curative.

4.3.1. Contenu de la Prestation de maintenance curative.

La maintenance curative porte sur les Matériels décrits au chapitre 4.2. « Périmètre technique ».

La maintenance curative vise à remettre en état de marche, dans les délais prévus, tout Matériel maintenu présentant une anomalie de fonctionnement.

En raison du caractère forfaitaire, les Prestations de maintenance curative sont fournies par le Titulaire sans limitation du nombre et de la durée des interventions, des déplacements et sans restriction quant à la qualité des intervenants. Les interventions sur site sont réalisées autant que nécessaire. Les opérations d'enlèvement, de restitution et de transport des Matériels sont comprises.

Cette Prestation de maintenance suppose que le Titulaire ait souscrit un contrat de service ou de réassurance ou équivalent avec le constructeur concerné afin d'assurer la Prestation dans les meilleures conditions. Des justificatifs peuvent être demandés à tout moment par l'administration au Titulaire. En cas de manquement, les pénalités prévues au CCAP s'appliqueront.

La maintenance curative comprend :

- La mise à disposition d'une hot-line,
- La main d'œuvre,
- La résolution à distance, le cas échéant,
- L'intervention sur site s'il y a lieu,
- La correction des défauts et anomalies de fonctionnement,

- La fourniture et le remplacement des pièces nécessaires à la remise en état du Matériel,
- La mise à disposition des mises à jour correctives, mineures et majeures du microcode,
- Pour les solutions de stockage , le support logiciel.

Dans le cadre de la discontinuité de Service annoncé par le Constructeur, un Matériel fin de Vie/fin de Vente (EOL/EOS) peut ne plus bénéficier du suivi. Le titulaire devra en avertir au plus tard dans les 5 (Cinq) jours Calendaires l'administration par Courriel, en mentionnant la communication du Constructeur.

4.3.1.1. Matériels sous garantie.

Lorsque la période de garantie de certains Matériels est comprise dans la durée du présent Marché, le Titulaire prend toutes les dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des Matériels sous garantie, pour assurer la coordination des interventions sur les Matériels.

Le Titulaire fait son affaire de la reprise de la garantie.

4.3.1.2. Mise à disposition de version de microcode.

Le Titulaire informe et met à disposition de l'administration les mises à jour correctives, mineures et majeures de microcode, dès qu'elles sont disponibles, en précisant les particularités et éventuelles contraintes associées (incompatibilités éventuelles). Le Titulaire transmet à l'administration la documentation associée.

L'installation de mises à jour de microcode liée à un changement de matériel ou pièces de rechange lors de la maintenance curative se fait sans surcoût pour l'administration.

L'installation spécifique, en dehors de la maintenance curative, des mises à jour correctives, mineures et majeures de microcode s'effectue en surcoût via la prestation d'implémentation de version de microcode prévue dans le chapitre 3.4.2 « Description des Prestations ponctuelles associées ».

4.3.1.3. Support logiciel pour les solutions de stockage.

Le support logiciel s'applique aux logiciels natifs d'administration et d'exploitation embarqués dans les solutions de stockage.

Le support logiciel comprend :

- La prise en charge des demandes via la hot-line telle que définie précédemment,
- Les mises à jour logicielles correctives, mineures, évolutives et majeures,
- La sauvegarde et le rétablissement, en cas de dysfonctionnement, de la dernière configuration.

Dès leur disponibilité, le Titulaire informe l'administration des mises à jour correctives, mineures, évolutives et majeures en précisant les particularités et éventuelles contraintes associées (incompatibilités éventuelles) et transmet à l'administration la documentation associée.

Après accord de l'administration, ces mises à jour sont mises à disposition de l'administration dans un délai de 2 jours ouvrés.

Cette prestation de support logiciel suppose que le Titulaire ait souscrit un contrat de service ou de réassurance ou équivalent avec le constructeur concerné afin d'assurer la Prestation dans les meilleures conditions. Des justificatifs pourront être demandés à tout moment par l'administration au Titulaire. En cas de manquement, les pénalités prévues au CCAP s'appliqueront.

4.3.1.4. Télésurveillance sur les solutions de stockage.

Sur demande de l'administration, le titulaire doit être en mesure d'exécuter une prestation de télésurveillance.

Les erreurs collectées sont transmises au centre de service du mainteneur et déclenchent la création d'un incident.

En tout état de cause, le Titulaire doit prévenir et obtenir l'accord de l'administration avant toute intervention à réaliser.

A propos de la télémaintenance : Bien qu'il s'agisse d'un service opéré à distance comme la télésurveillance, la télémaintenance est interdite au sein du Ministère. Cela suppose que le titulaire dépêche un technicien sur site pour toutes les opérations nécessaires pour la résolution d'incidents (ex : Sessions Webex ou autres outils équivalents interdits).

4.3.2. Organisation de la Prestation de maintenance curative.

Se reporter au point 3.3.

4.3.3. Engagement de niveaux / qualité de service (SLA).

La Prestation de maintenance repose sur l'engagement de niveau de service de Garantie de Temps d'Intervention (GTI) et de Garantie de Temps de Résolution (GTR) pour chaque incident signalé.

Le titulaire s'engage sur sa réactivité et la qualité de la résolution.

Les niveaux de services rendus sont des engagements de résultat que le titulaire doit respecter.

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées telles que spécifiées au CCAP (cf. article 17 du CCAP).

Les indicateurs de suivi sont fournis par le titulaire. À ce titre, le titulaire dispose d'un outil de comptabilisation et de suivi des incidents.

Les SLA pour chaque lot sont précisés à l'article 3.3.3.6 du présent CCTP.

4.3.3.1. Délais de prise en charge (Call Back)

Se reporter au point 3.3.3.1

4.3.3.2. Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

Se reporter au point 3.3.3.2

4.3.3.3. Garantie de Temps de Résolution (GTR)

Se reporter au point 3.3.3.3

4.3.3.4. Niveaux des incidents

Se reporter au point 3.3.3.4

4.3.3.5. Criticité des incidents

- Pour le matériel, l'administration détermine le niveau de criticité des incidents.
 - Incident bloquant : incident matériel affectant une fonction essentielle de la solution. Le service est dégradé ou interrompu.
 - Incident non bloquant : incident matériel affectant une fonction non essentielle de la solution. Le service n'est pas impacté.

- Pour le logiciel, la maintenance corrective des logiciels comprend les interventions demandées par la personne publique en cas d'anomalie de fonctionnement du logiciel (répétitives ou reproductibles), qui sont de deux types :

- incident bloquant : désigne les anomalies qui rendent impossible l'utilisation de fonctionnalités essentielles du logiciel ;
- incident non bloquant : désigne les anomalies qui n'impactent pas l'utilisation de fonctionnalités essentielles du logiciel.

4.3.3.6. Niveaux d'engagement

Se reporter au point 3.3.3.6

4.3.3.7. Modification des niveaux de garantie d'intervention / de résolution

Se reporter au point 3.3.3.7

4.3.4. Matériel et pièces de rechange.

Se reporter au point 3.3.4

4.3.5. Evolution du parc à maintenir.

Se reporter au point 3.3.5

4.4. Prestations ponctuelles associées.

Les Prestations du présent chapitre ne peuvent être commandées qu'en complément d'une Prestation de maintenance curative du présent marché.

4.4.1. Description des Prestations associées ponctuelles.

Le périmètre géographique des Prestations comprend la France métropolitaine¹ et les DROM-COM à l'exception des Prestations listées ci-dessous :

- Astreinte sur site non réalisée dans les DROM-COM .

La description de certaines Prestations ponctuelles (notamment contenus, Livrables, délais) sont identiques à celles mentionnées au chapitre 3.4.2 « Description des Prestations ponctuelles associées », hors éventuelles adaptations au contexte des solutions de stockage.

4.4.1.1. Prestation de déménagement / transport d'une configuration matérielle.

Se référer au chapitre 3.4.2.1. à l'exception de la Corse qui n'est pas comprise dans ce lot.

4.4.1.2. Implémentation de montée de version de microcode.

Se référer au chapitre 3.4.2.2.

4.4.1.3. Astreinte sur site.

Se référer au chapitre 3.4.2.3.

4.4.1.4. Installation d'un upgrade sur une solution de stockage.

Le prix de la Prestation d'installation s'entend :

- Selon la typologie de l'upgrade,
- En plage standard ou étendue,
- Sur site

4.4.1.4.1. Contenu.

L'objectif de cette Prestation est d'installer un upgrade fourni par l'administration, sur une solution de stockage déjà en production.

1 La Corse n'est pas comprise dans le lot 2

La Prestation d'installation est réalisée par un technicien infrastructure IT.

L'installation de l'upgrade doit se faire impérativement à chaud, sans arrêt de service et comprend :

- L'installation de l'upgrade à proprement parler,
- La mise en place de la configuration nécessaire pour la prise en compte de l'upgrade,
- La vérification du bon fonctionnement du matériel ou du logiciel consécutivement à l'upgrade.

Cette Prestation inclut également le transfert de compétences sur l'upgrade installé, qui se déroule pendant l'installation. Toutefois, cette Prestation n'induit pas la remise d'un support de formation.

Prérequis :

- L'administration s'assure, au préalable, de la compatibilité et de l'adéquation de l'upgrade avec la solution de stockage afin d'éviter des problèmes de performance et de volumétrie après l'installation de l'upgrade,
- L'administration fournit, au Titulaire, l'upgrade ainsi que tous les composants matériels (exemple : câbles, éléments mécaniques de mise en rack, disques...) et toutes les licences logicielles associées,
- L'administration fournit le dossier d'architecture technique et, le cas échéant, sa propre procédure d'installation du matériel et/ou logiciel,
- L'administration doit permettre au Titulaire de réaliser une connexion distante aux Matériels, dans le cadre de l'installation d'un logiciel ou d'une licence à distance.
- Le Titulaire ne saurait être tenu responsable des composants et licences manquants à l'installation de l'upgrade, ni des problèmes d'incompatibilité technique.

Par ailleurs, le Titulaire fournit :

- La documentation comprenant toutes les données relatives au processus d'installation et au paramétrage de l'upgrade installé,
- La documentation d'exploitation correspondant à l'ensemble des procédures d'utilisation et d'exploitation de l'upgrade installé.

4.4.1.4.2. Livrables.

Le Livable est l'attestation de réception signée par les parties.

4.4.1.4.3. Délai de réalisation.

La Prestation est réalisée, en standard, au plus tard 3 semaines à compter de la date de réception du bon de commande, en France métropolitaine et dans les DROM-COM, à une date convenue conjointement ou à une date ultérieure précisée par l'administration sur le bon de commande.

4.4.1.4.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.

En plage standard ou étendue

une demi-journée maximum (soit quatre (4) heures) .

Si plusieurs demi-journées sont commandées, les jours sont modulables sur une période de réalisation fixée d'un commun accord entre l'administration et le titulaire. La durée de réalisation de la mission est précisée lors de la commande.

4.4.1.5. Étude d'architecture d'une solution de stockage.

Le prix de la Prestation s'entend par solution de stockage.

4.4.1.5.1. Contenu.

L'objectif de cette Prestation est de :

- Définir, argumenter et présenter une ou des solutions d'implémentation ;

- Assurer le suivi technique des implémentations.

La Prestation d'étude d'architecture est réalisée par un expert infrastructure IT.

L'étude d'architecture porte sur :

- Un Matériel physique (baie de stockage, cluster de partage de fichiers NAS) et le système nécessaire à son fonctionnement ;
- Un logiciel.

4.4.1.5.2. Livrable.

- Dossier d'architecture
- Documentation, argumentation et présentation des solutions. Cela comprend les préconisations d'implémentation et les améliorations des performances engendrées par la ou les solutions mises en œuvre.

4.4.1.5.3. Délai de réalisation.

La Prestation est réalisée, en standard, au plus tard 3 semaines à compter de la date de réception du bon de commande, en France métropolitaine et dans les DROM-COM, à une date convenue conjointement ou à une date ultérieure précisée par l'administration sur le bon de commande.

4.4.1.5.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.

En plage standard

1 (une) semaine maximum (soit cinq (5) jours ouvrés)

Si une semaine ou plusieurs semaines d'intervention sont commandés, ces jours sont modulables sur une période de réalisation de la mission fixée d'un commun accord entre l'administration et le titulaire. La durée de réalisation est précisée lors de la commande.

4.4.1.6. Analyse et audit d'une solution de stockage.

4.4.1.6.1. Contenu.

L'objectif de cette Prestation est d'analyser les problèmes existants ou dans le cas de fonctionnement anormal, d'auditer la plateforme dans le cadre d'évolutions et du contrôle périodique.

La Prestation d'analyse et d'audit est réalisée par un expert infrastructure IT.

L'analyse et l'audit portent sur :

- Un élément de configuration (baie de stockage, cluster de partage de fichiers NAS) et le système nécessaire à son fonctionnement,
- Un logiciel.

Par ailleurs, la Prestation inclut :

- La mise à disposition des outils d'audits :
 - D'identifier les dérives de fonctionnement des Matériels et logiciels,
 - D'agir pour revenir à des performances optimales,
 - De qualifier les upgrades potentiels à implémenter.
- La formation sur les matériels ou logiciels mis en œuvre :
 - Pour les matériels, formation à l'installation et à l'administration de ceux-ci,
 - Pour les logiciels, formation à l'installation, à l'utilisation et l'administration de ceux-ci,

- A l'issue de la session de formation, le Titulaire établit, à l'attention des stagiaires, une attestation nominative de suivi de stage. Par ailleurs, il transmet un exemplaire de chaque attestation nominative à l'administration.

4.4.1.6.2. .Livrables.

- Document de cadrage.
- Rapport d'audit, rapport d'analyse et de préconisations.
- Remise d'un compte rendu d'intervention correspondant à l'opération technique réalisée. Il comprend la description du problème rencontré et les préconisations d'améliorations.

4.4.1.6.3. Délai de réalisation.

La Prestation est réalisée, en standard, au plus tard 3 semaines à compter de la date de réception du bon de commande, en France métropolitaine et dans les DROM-COM, à une date convenue conjointement ou à une date ultérieure précisée par l'administration sur le bon de commande.

4.4.1.6.4 Durée de la prestation pour 1 (une) UO

En plage standard

1 (un) jour ouvré maximum.

Si plusieurs journées sont commandées, les jours sont modulables sur une période de réalisation fixée d'un commun accord entre l'administration et le titulaire. La durée de réalisation de la mission est précisée lors de la commande.

4.4.1.7. Intervention technique sur une solution de stockage.

4.4.1.7.1. Contenu.

L'objectif de cette Prestation (d'adaptation) est de réaliser des opérations techniques sur :

- Un élément de configuration (baie de stockage, cluster de partage de fichiers NAS) et de sa couche système d'exploitation,
- Un composant ou un ensemble de composants logiciels.

Ces opérations techniques sont réalisées par un technicien infrastructure IT afin de pallier les dysfonctionnements logiciels et matériels.

4.4.1.7.2. Livrable.

Le Livrable est le compte-rendu d'intervention comprenant les informations suivantes :

- L'objet de l'intervention technique
- La raison de l'intervention technique,
- L'objectif visé.

4.4.1.7.3. Délai de réalisation.

La Prestation est réalisée, en standard, au plus tard 3 semaines à compter de la date de réception du bon de commande, en France métropolitaine et dans les DROM-COM, à une date convenue conjointement ou à une date ultérieure précisée par l'administration sur le bon de commande.

4.4.1.7.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.

En plage standard

Une demi-journée maximum (soit quatre (4) heures).

Si plusieurs demi-journées sont commandées, les jours sont modulables sur une période de réalisation fixée d'un commun accord entre l'administration et le titulaire. La durée de réalisation de la mission est précisée lors de la commande.

4.4.1.8. Gestion et pilotage d'un parc de solutions de stockage.

Le prix de la Prestation de gestion et de pilotage de parc s'entend :

- Selon la taille du parc,
- Selon la durée (base Forfait mensuel)

4.4.1.8.1. Contenu.

L'objectif de cette Prestation est de gérer et piloter, sur 1 à 12 mois, un parc de solutions de stockage de l'administration

Le Titulaire désigne un responsable technique en charge de l'ensemble du parc de solutions de stockage de l'administration, qui peut être un technicien de maintenance expérimenté ou un ingénieur.

Le responsable technique assure les missions suivantes :

- Gestion de l'état du parc :
 - Firmware des différents équipements sur le parc,
 - État du matériel,
 - Configurations.
- Suivi et préconisations :
 - Firmware,
 - Logiciels,
 - Matériels.
- Assistance technique :
 - Aide à la migration en collaboration avec les équipes techniques de l'administration, avec accord préalable de ce dernier :
 - Pilotage et organisation des mises à jour,
 - Planification des dates d'intervention pour la mise en œuvre des mises à jour,
 - Vérification du bon fonctionnement des mises à jour,
 - Suivi des livraisons et organisation de l'installation de nouveaux matériels et upgrades sur le parc existant, en collaboration avec les équipes techniques de l'administration,
 - Demande d'information technique de l'administration,
 - Compatibilité OS/logiciel embarqués et firmware,
 - Gestion des escalades lors d'une panne complexe :
 - Ouverture et suivi des tickets d'incident si nécessaire,
 - Vérification du bon fonctionnement de la télésurveillance dans le cas où l'administration y recourt dans le cadre de la maintenance curative,
 - Facilitateur entre les équipes techniques de l'administration et le support du mainteneur afin d'accélérer la résolution des incidents.
 - Reporting des pannes en comité de pilotage,
 - Optimisation des matériels,
 - Relation avec le/les constructeur(s)/éditeur(s),

- Accompagnement dans la planification des matériels obsolètes et en fin de vie dans l'environnement de l'administration .
- Participation au comité de pilotage :
 - Présentation des indicateurs de suivi,
 - Suivi des actions,
 - Présentation des tableaux de bord de l'activité.

Le responsable technique est joignable et disponible du lundi au vendredi de 8h à 18h par messagerie électronique et par téléphone (numéro de téléphone sans surcoût ou prix d'un appel local depuis la France métropolitaine).

4.4.1.8.2. Livrable.

Le Livrable comprend notamment :

- Les indicateurs de suivi,
- Le suivi des actions,
- Les tableaux de bord de l'activité.

4.4.1.8.3. Délai de réalisation.

La Prestation prend effet à compter de la date de réception du bon de commande, en France métropolitaine, à une date convenue conjointement ou à une date ultérieure précisée par l'administration sur le bon de commande

L'administration choisit la durée de la Prestation parmi celles proposées à l'annexe financière.

4.4.1.8.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO

Forfait mensuel

5. SPÉCIFICITÉS DU LOT 3 (SAUEGARDE).

5.1. Périmètre géographique.

Les prestations ont vocation à répondre aux besoins de l'administration sur l'ensemble du territoire national, soit à :

- 95 % en France dont 83 % en IDF
- 5 % dans les DROM - COM

5.2. Périmètre technique.

Le parc concerné est principalement constitué des marques suivantes (détail en annexe 3 du présent CCTP) :

- Dell : 2 équipements
- HPE : 10 équipements
- QUANTUM : 57 équipements
- VERITAS : 11 équipements

Le périmètre technique des solutions de sauvegarde comprend :

- Les robots de sauvegarde sur disque (VTL) :
 - Hardware : composants système (carte mère, CPU, RAM, etc.), cartes I/O, disques tous formats, ventilateurs et blocs d'alimentations électriques

- Logiciel : firmware et logiciels
- Les robots de sauvegarde sur bande :
 - Hardware : composants système (carte contrôleur, cartes IO, etc), bras de robotique, lecteurs de bandes, ventilateurs et blocs d'alimentations électriques
 - Logiciel : firmware et logiciels
 - Les lecteurs de bandes externes,
 - Les logiciels natifs d'administration et d'exploitation embarqués dans la solution de sauvegarde.

En cours d'exécution du Marché, les solutions de sauvegarde de l'administration peuvent évoluer par l'ajout d'un upgrade (prix de la maintenance de l'upgrade en surcoût, tel que prévu à l'annexe financière.

- Pour les robots de sauvegarde sur disque (VTL) :
 - Extensions de capacité disque
 - Cartes I/O LAN ou FC
 - Licences
- Pour les robots de sauvegarde sur bande :
 - Slots et/ou modules d'extension
 - Bras du robot
 - Lecteurs
 - Licences
- Logiciel de reporting.

Les marques des solutions de sauvegarde à maintenir figurent à l'annexe financière.

Les câbles RJ45 et jarretières optiques sont exclus du périmètre technique.

5.3. Prestation de maintenance curative.

5.3.1. Contenu de la Prestation de maintenance curative.

La maintenance curative porte sur les Matériels décrits au chapitre 5.2. « Périmètre technique ».

La maintenance curative vise à remettre en état de marche, dans les délais prévus, tout Matériel maintenu présentant une anomalie de fonctionnement.

En raison du caractère forfaitaire, les Prestations de maintenance curative sont fournies par le Titulaire sans limitation du nombre et de la durée des interventions, des déplacements et sans restriction quant à la qualité des intervenants. Les interventions sur site sont réalisées autant que nécessaire. Les opérations d'enlèvement, de restitution et de transport des Matériels sont comprises.

Cette Prestation de maintenance suppose que le Titulaire ait souscrit un contrat de service ou de réassurance ou équivalent avec le constructeur concerné afin d'assurer la Prestation dans les meilleures conditions. Des justificatifs pourront être demandés à tout moment par l'administration au Titulaire. En cas de manquement, les pénalités prévues au CCAP s'appliqueront.

La maintenance curative comprend :

- La mise à disposition d'une hot-line,
- La main d'œuvre,
- La résolution à distance, le cas échéant,

- L'intervention sur site s'il y a lieu,
- La correction des défauts et anomalies de fonctionnement,
- La fourniture et le remplacement des pièces nécessaires à la remise en état du Matériel,
- La mise à disposition des mises à jour correctives, mineures et majeures du microcode,
- Pour les solutions de sauvegarde, le support logiciel.

Dans le cadre de la discontinuité de Service annoncé par le Constructeur, un Matériel fin de Vie/fin de Vente (EOL/EOS) peut ne plus bénéficier du suivi. Le titulaire devra en avertir au plus tard dans les 5 (Cinq) jours Calendaires l'administration par Courriel, en mentionnant la communication du Constructeur.

5.3.1.1. Matériels sous garantie.

Lorsque la période de garantie de certains Matériels est comprise dans la durée du présent Marché, le Titulaire prend toutes les dispositions, en accord avec le constructeur ou l'installateur des Matériels sous garantie, pour assurer la coordination des interventions sur les Matériels.

Le Titulaire fait son affaire de la reprise de la garantie.

5.3.1.2. Mise à disposition de version de microcode.

Le Titulaire informe et met à disposition de l'administration les mises à jour correctives, mineures et majeures de microcode, dès qu'elles sont disponibles, en précisant les particularités et éventuelles contraintes associées (incompatibilités éventuelles). Le Titulaire transmet à l'administration la documentation associée.

L'installation de mises à jour de microcode liée à un changement de matériel ou pièces de rechange lors de la maintenance curative se fait sans surcoût pour l'administration.

L'installation spécifique, en dehors de la maintenance curative, des mises à jour correctives, mineures et majeures de microcode s'effectue en surcoût via la prestation d'implémentation de version de microcode prévue dans le chapitre 3.4.2 « Description des Prestations ponctuelles associées ».

5.3.1.3. Support logiciel pour les solutions de sauvegarde.

Le support logiciel s'applique aux logiciels natifs d'administration et d'exploitation embarqués dans les solutions de sauvegarde.

Le support logiciel comprend :

- La prise en charge des demandes via la hot-line telle que définie précédemment,
- Les mises à jour logicielles correctives, mineures, évolutives et majeures,
- La sauvegarde et le rétablissement, en cas de dysfonctionnement, de la dernière configuration.

Dès leur disponibilité, le Titulaire informe l'administration des mises à jour correctives, mineures, évolutives et majeures en précisant les particularités et éventuelles contraintes associées (incompatibilités éventuelles) et transmet à l'administration la documentation associée.

Après accord de l'administration ces mises à jour sont mises à disposition de l'administration dans un délai de 2 jours ouvrés.

Cette prestation de support logiciel suppose que le Titulaire ait souscrit un contrat de service ou de réassurance ou équivalent avec le constructeur concerné afin d'assurer la Prestation dans les meilleures conditions. Des justificatifs pourront être demandés à tout moment par l'administration au Titulaire. En cas de manquement, les pénalités prévues au CCAP s'appliqueront.

5.3.1.4. Télésurveillance sur les solutions de sauvegarde.

Sur demande de l'administration, le Titulaire doit être en mesure d'exécuter une Prestation de télésurveillance.

Les erreurs collectées sont transmises au centre de service du mainteneur et déclenchent la création d'un incident.

En tout état de cause, le Titulaire doit prévenir et obtenir l'accord de l'administration avant toute intervention à réaliser.

A propos de la télémaintenance : bien qu'il s'agisse d'un service opéré à distance comme la télésurveillance, la télémaintenance est interdite au sein du Ministère. Cela suppose que le titulaire dépêche un technicien sur site pour toutes les opérations nécessaires pour la résolution d'incidents (ex : Sessions Webex ou autres outils équivalents interdits).

5.3.2. Organisation de la Prestation de maintenance curative.

Se reporter au point 3.3.

5.3.3. Engagement de niveaux / qualité de service (SLA).

La Prestation de maintenance repose sur l'engagement de niveau de service de Garantie de Temps d'Intervention (GTI) et de Garantie de Temps de Résolution (GTR) pour chaque incident signalé.

Le titulaire s'engage sur sa réactivité et la qualité de la résolution.

Les niveaux de services rendus sont des engagements de résultat que le titulaire doit respecter.

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées telles que spécifiées au CCAP (cf. article 17 du CCAP).

Les indicateurs de suivi sont fournis par le titulaire. À ce titre, le titulaire dispose d'un outil de comptabilisation et de suivi des incidents.

Les SLA pour chaque lot sont précisés à l'article 3.3.3.6 du présent CCTP.

5.3.3.1. Délais de prise en charge (Call Back)

Se reporter au point 3.3.3.1

5.3.3.2. Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

Se reporter au point 3.3.3.2

5.3.3.3. Garantie de Temps de Résolution (GTR)

Se reporter au point 3.3.3.3

5.3.3.4. Niveaux des incidents

Se reporter au point 3.3.3.4

5.3.3.5. Criticité des incidents

- Pour le matériel, l'administration détermine le niveau de criticité des incidents.
 - Incident bloquant : incident matériel affectant une fonction essentielle de la solution. Le service est dégradé ou interrompu.
 - Incident non bloquant : incident matériel affectant une fonction non essentielle de la solution. Le service n'est pas impacté.
- Pour le logiciel, la maintenance corrective des logiciels comprend les interventions demandées par la personne publique en cas d'anomalie de fonctionnement du logiciel (répétitives ou reproductibles), qui sont de deux types :
 - incident bloquant : désigne les anomalies qui rendent impossible l'utilisation de fonctionnalités essentielles du logiciel ;
 - incident non bloquant : désigne les anomalies qui n'impactent pas l'utilisation de fonctionnalités essentielles du logiciel.

5.3.3.6. Niveaux d'engagement

Se reporter au point 3.3.3.6

5.3.3.7. Modification des niveaux de garantie d'intervention / de résolution

Se reporter au point 3.3.3.7

5.3.4. Matériel et pièces de rechange.

Se reporter au point 3.3.4.

5.3.5. Evolution du parc à maintenir.

Se reporter au point 3.3.5.

5.4. Prestations ponctuelles associées.

Les Prestations du présent chapitre ne peuvent être commandées qu'en complément d'une Prestation de maintenance curative du présent Marché.

5.4.1. Description des Prestations ponctuelles associées.

Le périmètre géographique des Prestations comprend la France métropolitaine² et les DROM-COM à l'exception de :

- Astreinte sur site non réalisée dans les DROM-COM

² La Corse n'est pas comprise dans le lot 3

La description de certaines Prestations ponctuelles (notamment contenus, Livrables, délais) sont identiques à celles mentionnées au chapitre 3.4.2 « Description des Prestations ponctuelles associées », hors éventuelles adaptations au contexte des solutions de stockage.

5.4.1.1. Prestation de déménagement / transport d'une configuration matérielle.

Se référer au chapitre 3.4.2.1. sauf à l'exception de la Corse qui n'est pas comprise dans ce lot

5.4.1.2. Implémentation de montée de version de microcode.

Se référer au chapitre 3.4.2.2.

5.4.1.3. Astreinte sur site.

Se référer au chapitre 3.4.2.3.

5.4.1.4. Installation d'un upgrade sur une solution de sauvegarde.

Le prix de la Prestation d'installation s'entend :

- Selon la typologie de l'upgrade,
- En plage standard ou étendue,
- Sur site

5.4.1.4.1. Contenu.

L'objectif de cette Prestation est d'installer un upgrade fourni par l'administration, sur une solution de sauvegarde déjà en production.

La Prestation d'installation est réalisée par un technicien infrastructure IT.

L'installation de l'upgrade comprend :

- L'arrêt du Matériel ou du logiciel, ou sa mise dans l'état permettant de procéder à l'upgrade en question
- L'installation de l'upgrade à proprement parler (pour les Matériels, elle englobe toutes les opérations de racking , câblage réseau LAN, SAN et électrique)
- La mise en place de la configuration nécessaire pour la prise en compte de l'upgrade
- La vérification du bon fonctionnement du Matériel ou du logiciel consécutivement à l'upgrade
- La remise en service du Matériel ou du logiciel.

Cette Prestation inclut également le transfert de compétences sur l'upgrade installé, qui se déroule pendant l'installation.

Toutefois, cette Prestation n'induit pas l'organisation et la remise d'un support de formation.

Prérequis :

- L'administration s'assure, au préalable, de la compatibilité et de l'adéquation de l'upgrade avec la solution de sauvegarde afin d'éviter des problèmes de performance et de volumétrie après l'installation de l'upgrade.
- L'administration fournit au Titulaire, l'upgrade ainsi que tous les composants matériels (exemple : câbles, éléments mécaniques de mise en rack, disques...) et toutes les licences logicielles associées.

- L'administration fournit le dossier d'architecture technique et, le cas échéant, sa propre procédure d'installation du Matériel et/ou logiciel
- L'administration doit permettre au Titulaire de réaliser une connexion distante aux Matériels, dans le cadre de l'installation d'un logiciel ou d'une licence à distance.

Le Titulaire ne saurait être tenu responsable des composants et licences manquants à l'installation de l'upgrade, ni des problèmes d'incompatibilité technique.

Par ailleurs, le Titulaire fournit :

- La documentation comprenant toutes les données relatives au processus d'installation et au paramétrage de l'upgrade installé
- La documentation d'exploitation correspondant à l'ensemble des procédures d'utilisation et d'exploitation de l'upgrade installé.

5.4.1.4.2. Livrable.

Se référer au chapitre 4.4.1.4.2.

5.4.1.4.3. Délai de réalisation.

Se référer au chapitre 4.4.1.4.3.

5.4.1.4.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.

En plage standard ou étendue

une demi-journée maximum (soit quatre (4) heures) .

Si plusieurs demi-journées sont commandées, les jours sont modulables sur une période de réalisation fixée d'un commun accord entre l'administration et le titulaire. La durée de réalisation de la mission est précisée lors de la commande.

5.4.1.5. Étude d'architecture d'une solution de sauvegarde.

Le prix de la Prestation s'entend par solution de sauvegarde.

5.4.1.5.1. Contenu.

L'objectif de cette Prestation est de :

- Définir, argumenter et présenter une ou des solutions d'implémentation ;
- Assurer le suivi technique des implémentations.

La Prestation d'étude d'architecture est réalisée par un expert infrastructure IT.

L'étude d'architecture porte sur :

- Un Matériel physique (librairie de sauvegarde, VTL) et le système nécessaire à son fonctionnement.
- Un logiciel.

5.4.1.5.2. Livrable.

Se référer au chapitre 4.4.1.5.2.

5.4.1.5.3. Délai de réalisation.

Se référer au chapitre 4.4.1.5.3.

5.4.1.5.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.

En plage standard

1 (une) semaine maximum (soit cinq (5) jours ouvrés)

Si une semaine ou plusieurs semaines d'intervention sont commandés, ces jours sont modulables sur une période de réalisation de la mission fixée d'un commun accord entre l'administration et le titulaire. La durée de réalisation est précisée lors de la commande.

5.4.1.6. Analyse et audit d'une solution de sauvegarde.

5.4.1.6.1. Contenu.

L'objectif de cette Prestation est d'analyser les problèmes existants ou dans le cas de fonctionnement anormal, d'auditer la plateforme dans le cadre d'évolutions et du contrôle périodique.

La Prestation d'analyse et d'audit est réalisée par un expert infrastructure IT.

L'analyse et l'audit portent sur :

- Un élément de configuration (librairie de sauvegarde, VTL) et le système nécessaire à son fonctionnement
- Un logiciel.

Par ailleurs, la Prestation inclut :

- La mise à disposition des outils d'audit permettant :
 - D'identifier les dérives de fonctionnement des équipements et logiciels
 - D'agir pour revenir à des performances optimales
 - De qualifier les upgrades potentiels à implémenter
- La formation sur les matériels ou logiciels mis en œuvre :
 - Pour les matériels, formation à l'installation et à l'administration de ceux-ci ;
 - Pour les logiciels, formation à l'installation, à l'utilisation et l'administration de ceux-ci ;
 - A l'issue de la session de formation, le Titulaire établit, à l'attention des stagiaires, une attestation nominative de suivi de stage. Par ailleurs, il transmet un exemplaire de chaque attestation nominative à l'administration.

5.4.1.6.2. Livrables.

Se référer au chapitre 4.4.1.6.2.

5.4.1.6.3. Délai de réalisation.

Se référer au chapitre 4.4.1.6.3.

5.4.1.6.4. Durée de la prestation pour 1 (une) UO.

En plage standard

1 (un) jour ouvré maximum

Si plusieurs journées sont commandées, les jours sont modulables sur une période de réalisation fixée d'un commun accord entre l'administration et le titulaire. La durée de réalisation de la mission est précisée lors de la commande.

5.4.1.7. Intervention technique sur une solution de sauvegarde.

5.4.1.7.1. Contenu.

L'objectif de cette Prestation (d'adaptation) est de réaliser des opérations techniques sur :

- Un élément de configuration (librairie de sauvegarde, VTL) et de sa couche système d'exploitation ;
- Un composant ou un ensemble de composants logiciels.

Ces opérations techniques sont réalisées par un technicien infrastructure IT afin de pallier les dysfonctionnements logiciels et matériels.

5.4.1.7.2. Livrable.

Se référer au chapitre 4.4.1.7.2.

5.4.1.7.3. Délai de réalisation.

Se référer au chapitre 4.4.1.7.3.

5.4.1.7.4. Durée de la prestation pour une UO

En plage standard

Une demi-journée maximum (soit quatre (4) heures) .

Si plusieurs demi-journées sont commandées, les jours sont modulables sur une période de réalisation fixée d'un commun accord entre l'administration et le titulaire. La durée de réalisation de la mission est précisée lors de la commande.

5.4.1.8. Gestion et pilotage d'un parc de solutions de sauvegarde.

Le prix de la Prestation de gestion et de pilotage de parc s'entend :

- en fonction de la taille du parc ;
- en fonction de la durée. (base Forfait mensuel)

5.4.1.8.1. Contenu.

L'objectif de cette Prestation est de gérer et piloter, sur 1 à 12 mois, un parc de solutions de sauvegarde de l'administration .

Le Titulaire désigne un responsable technique en charge de l'ensemble du parc de solutions de sauvegarde de l'administration, qui peut être un technicien de maintenance expérimenté ou un ingénieur.

Le responsable technique assure les missions suivantes :

- Gestion de l'état du parc :
 - Firmware des différents équipements sur le parc ;
 - État du matériel ;
 - Configurations.
- Suivi et préconisations :
 - Firmware
 - Logiciels
 - Matériels
- Assistance technique :

Aide à la migration en collaboration avec les équipes techniques de l'administration, avec accord préalable de ce dernier :

 - Pilotage et organisation des mises à jour
 - Planification des dates d'intervention pour la mise en œuvre des mises à jour
 - Vérification du bon fonctionnement des mises à jour
 - Suivi des livraisons et organisation de l'installation de nouveaux matériels et upgrades sur le parc existant, en collaboration avec les équipes techniques de l'administration
 - Demande d'information technique de l'administration
 - Compatibilité OS/logiciel embarqués et firmware
 - Gestion des escalades lors d'une panne complexe :
 - Ouverture et suivi des tickets d'incident si nécessaire
 - Vérification du bon fonctionnement de la télésurveillance dans le cas où l'administration y recourt dans le cadre de la maintenance curative
 - Facilitateur entre les équipes techniques de l'administration et le support du mainteneur afin d'accélérer la résolution des incidents
 - Reporting des pannes en comité de pilotage
 - Optimisation des matériels
 - Relation avec le/les constructeur(s)/éditeur(s)
 - Accompagnement dans la planification des matériels obsolètes et en fin de vie dans l'environnement de l'administration
- Participation au comité de pilotage :
 - Présentation des indicateurs de suivi
 - Suivi des actions
 - Présentation des tableaux de bord de l'activité

Le responsable technique est joignable et disponible du lundi au vendredi de 8h à 18h par messagerie électronique et par téléphone (numéro de téléphone sans surcoût ou prix d'un appel local depuis la France métropolitaine).

5.4.1.8.2. Livrable.

Se référer au chapitre 4.4.1.8.2.

5.4.1.8.3. Délai de réalisation.

Se référer au chapitre 4.4.1.8.3.

5.4.1.8.4. Durée de prestation.

Forfait mensuel