



**MINISTÈRE
DES TRANSPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Direction Générale de l'Aviation Civile

Direction des Services de la Navigation Aérienne

Service de l'Aviation Civile de Saint-Pierre-et-Miquelon

**MARCHES PUBLICS DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION
ET DE LA COMMUNICATION**

PRESTATIONS D'ADMINISTRATION, DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

**Service de l'Aviation Civile
SAINT-PIERRE ET MIQUELON**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Le présent CCTP comprend 6 pages numérotées de 1 à 6

Table des matières

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE	3
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS	3
2.1 ADMINISTRATION DES SYSTEMES ET RESEAUX	3
2.2 MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE (MCO)	3
2.3 MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE (MCS)	3
2.4 SUPPORT AUX UTILISATEURS	3
2.5 GESTION DES EVOLUTIONS	3
2.6 DOCUMENTATION ET TRAÇABILITE	4
2.7 GESTION DE LA TELEPHONIE MOBILE	4
2.8 COORDINATION AVEC LA DNUM	4
2.9 COORDINATION AVEC LA DNUM	4
ARTICLE 3 – COMPETENCES ET PROFIL DE L'INTERVENANT	4
ARTICLE 4 – MODALITES D'EXECUTION – HORAIRES ET CONTINUITE DE SERVICE	4
ARTICLE 5 – CONTINUITE DE SERVICE ET REMPLACEMENT	5
ARTICLE 6 – ORGANISATION ET ENCADREMENT	5
ARTICLE 7 – DOCUMENTATION ET OBLIGATION DE MISE A JOUR	5
ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DU TITULAIRE	6
8.1 CONFIDENTIALITE	6
8.2 PROTECTION DES DONNEES (RGPD)	6
8.3 SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION	6
ARTICLE 9 – REVERSIBILITE	6
ARTICLE 10 – RENFORT PONCTUEL	6

Article 1 – Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'administration, d'exploitation, de maintenance et de support du système d'information du SAC Saint-Pierre-et-Miquelon.

Pour assurer la continuité de ces prestations, le titulaire affecte à leur exécution une ressource disposant des compétences requises et assurant une présence à temps plein dans les locaux du service.

Le titulaire demeure responsable de l'organisation, de l'encadrement et, le cas échéant, du remplacement de cette ressource.

Durée du marché :

Le présent marché est conclu pour une durée initiale d'un an, reconductible deux fois pour une période d'un an, sans que sa durée totale ne puisse excéder trois ans.

La reconduction est décidée expressément par le représentant de l'acheteur dans les conditions prévues au CCAP. Le titulaire ne peut s'opposer à cette reconduction

Article 2 – Description détaillée des prestations

2.1 Administration des systèmes et réseaux

Le titulaire assure l'administration complète de l'infrastructure informatique du SAC SPM, comprenant notamment :

- L'administration des serveurs (systèmes d'exploitation, messagerie, annuaires, bases de données)
- la gestion des comptes utilisateurs et des droits d'accès
- L'administration des équipements réseaux (switchs, routeurs, pare-feu)
- la supervision des systèmes et des infrastructures

2.2 Maintien en condition opérationnelle (MCO)

Le titulaire est chargé de garantir la continuité et la disponibilité des systèmes, à ce titre il assure :

- la maintenance préventive et corrective
- la détection, le diagnostic et la résolution des incidents
- la gestion des sauvegardes et des restaurations
- l'analyse des journaux et alertes système
- la mise en œuvre de mesures préventives visant à éviter les incidents

2.3 Maintien en condition opérationnelle (MCS)

Le titulaire assure le maintien en condition de sécurité des systèmes d'information. A ce titre, il :

- applique les politiques de sécurité définies par la DGAC ;
- assure la mise en œuvre des correctifs de sécurité ;
- participe au traitement des vulnérabilités identifiées
- contribue à la détection des incidents de sécurité ;
- propose les mesures préventives permettant de réduire les risques ;
- assure une veille technique relative aux risques affectant les systèmes et infrastructures exploités ;

2.4 Support aux utilisateurs

Le titulaire fournit un support de proximité aux agents du service, comprenant :

- l'assistance bureautique et applicative
- le traitement des incidents et demandes ;
- le suivi des demandes dans les outils dédiés ;
- l'accompagnement et le conseil aux utilisateurs

2.5 Gestion des évolutions

Le titulaire assure la gestion des évolutions techniques :

- installation et configuration des postes de travail

- déploiement de logiciels
- mise à jour des systèmes et équipements
- planification, mise en œuvre et validation des changements

2.6 Documentation et traçabilité

Le titulaire assure :

- la rédaction et la mise à jour des procédures d'exploitation
- la tenue à jour du manuel technique informatique
- la traçabilité des interventions
- la production de rapports d'activité

2.7 Gestion de la téléphonie mobile

Le titulaire est responsable de la gestion du parc de téléphonie mobile :

- suivi du parc (inventaire, attribution, état des équipements)
- configuration des terminaux
- assistance aux utilisateurs
- gestion des incidents
- relation avec les opérateurs
- suivi des renouvellements

2.8 Coordination avec la DNUM

Le titulaire agit en lien fonctionnel avec la Direction du Numérique (DNUM) et assure :

- l'application des politiques nationales
- la mise en œuvre des directives techniques
- la remontée et l'escalade des incidents
- la participation aux échanges techniques

2.9 Coordination avec la DNUM

Le titulaire participe aux démarches qualité du service relevant de son domaine d'activité. Il contribue notamment à la mise à jour des documents, enregistrements et procédures associées au processus S4 ainsi qu'aux actions d'amélioration continue du service.

Article 3 – Compétences et profil de l'intervenant

Le titulaire met à disposition un intervenant disposant :

- d'un diplôme en informatique (Bac +2 minimum) ou expérience équivalente
- de compétences en administration systèmes et réseaux
- d'une maîtrise des environnements Microsoft

L'intervenant doit faire preuve :

- d'autonomie
- de rigueur et de méthode
- de réactivité
- de discrétion professionnelle
- de capacité à travailler en lien avec plusieurs interlocuteurs

Article 4 – Modalités d'exécution – Horaires et continuité de service

La prestation est réalisée sur site :

- du lundi au vendredi (hors jours fériés)
- de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

Aucune astreinte n'est prévue dans le cadre du présent marché.

Toutefois, des interventions ponctuelles en dehors de ces horaires peuvent être demandées pour des opérations techniques planifiées.

Article 5 – Continuité de service et remplacement

Le titulaire s'engage à assurer la continuité de service pendant toute la durée du marché.

En cas d'absence de prévisible ou imprévisible de l'intervenant principal (congés, maladie, indisponibilité), le titulaire informe sans délai le représentant de l'acheteur des mesures mises en œuvre pour assurer la continuité du service.

Pour toute absence supérieure à cinq (5) jours ouvrés consécutifs, le titulaire propose une ressource de remplacement présentant des compétences et une expérience équivalente à celles exigées au titre du présent marché.

Elle est soumise à la validation préalable du représentant de l'acheteur.

Le titulaire assure, à ses frais, l'organisation du transfert de connaissances entre l'intervenant sortant et son remplaçant. Ce transfert doit permettre la reprise des prestations dans des conditions garantissant la continuité de service et la conservation de l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution du marché.

Le titulaire demeure seul responsable de l'organisation des prestations et des moyens mis en œuvre pour assurer la continuité du service.

Le remplaçant est soumis à validation préalable du représentant de l'acheteur.

Article 6 – Organisation et encadrement

L'intervenant :

- exerce ses missions en autonomie sur site
- reste placé sous la responsabilité hiérarchique du titulaire
- travaille en relation avec le SAC SPM et la DNUM

Article 7 – Documentation et obligation de mise à jour

Le titulaire est tenu d'assurer la production et la mise à jour continue de la documentation technique.

La documentation comprend notamment :

- l'architecture des systèmes et réseaux ;
- les configurations des équipements ;
- les procédures d'exploitation ;
- les modes opératoires
- les consignes et procédures de sécurité ;
- les inventaires des matériels et logiciels ;
- le manuel technique informatique.

La documentation est mise à jour :

- après chaque modification ;
- après tout changement impactant l'exploitation ou la sécurité des systèmes ;
- après toute intervention majeure réalisée dans le cadre du marché.

Cette documentation doit à tout moment refléter l'état réel du système d'information.

Le titulaire transmet mensuellement au représentant de l'acheteur un compte-rendu d'activité comprenant au minimum :

- les interventions réalisées ;
- les incidents et anomalies traités ;
- les opérations de maintenance effectuées ;
- les évolutions mises en œuvre ;
- les actions de sécurité réalisées ;
- les difficultés rencontrées et les risques identifiés ;
- les préconisations d'amélioration éventuelles.

Le représentant de l'acheteur peut demander à tout moment la communication de la documentation à tout moment ou tout complément d'information relatif aux prestations réalisées.

Article 8 – Obligations du titulaire

8.1 Confidentialité

Le titulaire est tenu au secret professionnel concernant toutes les informations auxquelles il a accès dans le cadre de la prestation.

8.2 Protection des données (RGPD)

Le titulaire s'engage à respecter le règlement (UE) 2016/679 et notamment :

- garantir la confidentialité des données
- limiter leur accès
- signaler tout incident de sécurité

8.3 Sécurité des systèmes d'information

Le titulaire respecte les politiques de sécurité de la DGAC.

Article 9 – Réversibilité

Dans un délai de trois mois suivant la notification du marché, le titulaire remet un plan de réversibilité décrivant les modalités de transfert des connaissances et de reprise des prestations.

En fin de marché, le titulaire assure la réversibilité des prestations.

Celle-ci comprend :

- le transfert des connaissances ;
- la transmission de la documentation ;
- la remise des configurations ;
- l'accompagnement du repreneur.

Un dossier complet de réversibilité est remis. La documentation doit être à jour et exploitable.

Article 10 – Renfort ponctuel

Le représentant de l'acheteur peut solliciter un renfort ponctuel.

Le titulaire dispose d'un délai maximal d'un mois pour proposer une ressource complémentaire.