

SYSTEMES D'INFORMATION DE LA BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ANNEXE B1 DOSSIER DE SYNTHESE DE L'ARCHITECTURE DES SYSTEMES D'INFORMATION

VOLUMETRIES DES COMPOSANTS DES SYSTEMES D'INFORMATION

TABLE DES MATIERES

ANNEXE B1-1. POSTE 1, LES CHAINES APPLICATIVES	3
CATEGORIES DE SERVICES ET CHAINES APPLICATIVES	3
PLAGES D'OUVERTURE DES APPLICATIONS PAR CATEGORIE DE SERVICES	3
REPARTITION DES APPLICATIONS PAR CATEGORIES DE SERVICES	4
REPARTITION DES APPLICATIONS PAR HEBERGEMENT	4
REPARTITION DES APPLICATIONS PAR FAMILLE	5
REPARTITION DES APPLICATIONS PAR TECHNOLOGIE	5
ANNEXE B1-2. POSTE 2, LES SERVEURS ET LE STOCKAGE	6
SYNTHESE DES SERVEURS PAR SYSTEME	6
SYNTHESE DES SERVEURS PAR SITES	6
REPARTITION DES SERVEURS PAR PLATE-FORMES	6
SYNTHESE STOCKAGE SUR DISQUE	8
ANNEXE B1-3. POSTE 3, LES RESEAUX.....	9
SYNTHESE DES EQUIPEMENTS RESEAUX PAR TYPES DE MATERIEL :	9
REPARTITION DES EQUIPEMENTS RESEAUX PAR SITES :	10
<i>Equipements du site TOLBIAC.....</i>	<i>10</i>
<i>Equipements du site MARNE-LA-VALLEE</i>	<i>11</i>
<i>Equipements du site RICHELIEU</i>	<i>11</i>
<i>Equipements du site ARSENAL</i>	<i>12</i>
<i>Equipements du site OPERA</i>	<i>12</i>
<i>Equipements du site AVIGNON.....</i>	<i>12</i>
<i>Equipements du site SABLE</i>	<i>12</i>
ANNEXE B1-4. POSTE 4, LES POSTES DE TRAVAIL ET PERIPHERIQUES	13
ANNEXE B1-5. POSTE 5, LES EQUIPEMENTS SPECIFIQUES DE BADGEAGE, ET DE BILLETTERIE ET DE CONTROLE D'ACCES.....	15
ANNEXE B1-6. INDICATEURS DE SUIVI DE LA PRODUCTION DES SERVICES	16
NOMBRE D'APPELS TRAITES PAR LE NIVEAU 0 (BAC INFOGERANT).....	16
INTERVENTIONS SUR INCIDENT TRAITEES PAR LE NIVEAU 1 (INFOGERANT).....	16
DELAIS MOYENS DE RESOLUTION PAR L'INFOGERANT CONSTATES POUR LES INCIDENTS SUR LES POSTES DE TRAVAIL DE CRITICITES A ET B	16
INTERVENTIONS PLANIFIEES SUR LES POSTES DE TRAVAIL: MUTATIONS UNITAIRES	16
TELEDISTRIBUTIONS LOGICIELLES SUR LES POSTES DE TRAVAIL (APPLICATIONS, LOGICIELS, PARAMETRES, SYSTEME...) ..	16
ACTIVITE DE L'INFOGERANT SUR LA SUPERVISION (INCIDENTS).....	16
ACTIVITE DE L'INFOGERANT SUR LES RESEAUX (INCIDENTS).....	17
VOLUMETRIE DES TRAVAUX ORDONNANCES SOUS VISUALTOM	17
(NB : REMPLACEMENT DE DOLLARUNIVERSE PAR VISUALTOM EN 2020/2021)	17
(NB : REMPLACEMENT DE DOLLARUNIVERSE PAR VISUALTOM EN 2020/2021)	17
DETAIL PAR JOURS ET TRANCHES HORAIRES DU NOMBRE D'INCIDENTS TRAITES PAR LE BAC POUR L'ANNEE 2023 :.....	18
<i>Lundi-Vendredi 8h-9h.....</i>	<i>18</i>
<i>Lundi-Vendredi 9h-12h30.....</i>	<i>18</i>
<i>Lundi-Vendredi 12h30-16h30.....</i>	<i>18</i>
<i>Lundi-Vendredi 16h30-17h30.....</i>	<i>18</i>
<i>Lundi-Vendredi 17h30-20h.....</i>	<i>19</i>
<i>Samedi 8h-20h, Dimanche 12h-19h – criticité A et B</i>	<i>19</i>
<i>Samedi 8h-20h, Dimanche 12h-19h – criticité A (Nb total d'incidents résolus à distance ou en proximité sur un an) .</i>	<i>19</i>
<i>Samedi 8h-20h, Dimanche 12h-19h – criticité A (Nb min, moyens et max d'incidents résolus à distance ou en proximité)</i>	<i>19</i>

ANNEXE B1-1. POSTE 1, LES CHAINES APPLICATIVES

CATEGORIES DE SERVICES ET CHAINES APPLICATIVES

Les applications sont regroupées en chaînes applicatives elles-mêmes rassemblées dans des catégories de services.

Une chaîne applicative est un ensemble d'applications et de serveurs offrant un ensemble fonctionnel cohérent de services.

Les chaînes applicatives assemblées au sein d'une même catégorie de services présentent des criticités et des contraintes de fonctionnement similaires.

Le tableau suivant donne la liste des catégories de services dans le périmètre du marché d'infogérance :

Catégorie de services	Description
DISPO-7-7-EXP	Cette catégorie de services regroupe les applications et systèmes destinés à l'exploitation de l'infrastructure et des systèmes.
DISPO-7-7-PBO	Cette catégorie de services regroupe les applications et systèmes professionnels destinés à la production applicative dite de "back office", notamment les applications de production fonctionnant en batch au niveau des serveurs centraux.
DISPO-5-7-PRO	Cette catégorie de services regroupe les applications et systèmes professionnels utilisés par les agents de la BnF et hors circuit de communication dont la disponibilité n'est pas requise le week-end.
DISPO-7-7-PRO	Cette catégorie de services regroupe les applications et systèmes professionnels utilisés par les agents de la BnF et hors circuit de communication dont la disponibilité est requise 7 jours sur 7.
DISPO-7-7-PUB	Cette catégorie de services regroupe les applications et systèmes publics (hors Internet), c'est à dire gérant les services offerts aux publics (circuit de communication, billetterie et contrôles d'accès, consultation catalogue, cédérom, ...).
DISPO-7-7-WEB	Cette catégorie de services regroupe les applications et systèmes publics consultable à distance sur Internet, essentiellement par le WEB (consultation des catalogues, des fonds numérisés, réservation de place, ...).

Pour information: autres catégories de services hors prestations récurrentes d'infogérance :

Catégorie de services	Description
DEV	Cette catégorie de services regroupe les applications et systèmes dédiés aux développements et tests du département des systèmes d'information de la BnF.
SEC	Cette catégorie de services regroupe les applications et systèmes destinés à la gestion de la sécurité.
Hors catégorie ou DIV	Cette catégorie de services regroupe les équipements non affectés à au moins une des catégories de services précédents.

PLAGES D'OUVERTURE DES APPLICATIONS PAR CATEGORIE DE SERVICES

Le tableau suivant donne les plages d'ouverture des applications pour chaque catégorie de services:

Catégorie de services	Application	Lundi	Mardi à vendredi	Samedi	Dimanche
DISPO-7-7-EXP	Disponibilité 7/7 jours applications exploitation	8h-21h	8h-21h	8h-21h	10h-19h30
DISPO-7-7-PBO	Disponibilité 7/7 jours interfaces batch ou web services	8h-21h	8h-21h	8h-21h	10h-19h
DISPO-5-7-PRO	Disponibilité 5/7 jours applications professionnelles	8h-20h	8h-20h	DNG	DNG
DISPO-7-7-PRO	Disponibilité 7/7 jours applications professionnelles	8h-20h	8h-20h	8h-20h	10h-19h
DISPO-7-7-PUB	Disponibilité 7/7 jours applications destinées aux publics	8h-20h	8h-20h	8h-20h	10h-19h
DISPO-7-7-WEB	Disponibilité 7/7 jours applications à distance	8h-21h	8h-21h	8h-21h	10h-19h30

DNG = Disponibilité non garantie

REPARTITION DES APPLICATIONS PAR CATEGORIES DE SERVICES

Le périmètre des applications opérationnelles des systèmes d'information de la BnF comprend plus de 1150 applications réparties dans 6 catégories de services.

Tableau donnant pour chaque catégorie de service le nombre d'application.

Catégorie de services	Nombre d'applications en service
DISPO-5-7-PRO	102
DISPO-7-7-EXP	60
DISPO-7-7-PBO	254
DISPO-7-7-PRO	472
DISPO-7-7-PUB	62
DISPO-7-7-WEB	206
Total applications	1156

REPARTITION DES APPLICATIONS PAR HEBERGEMENT

Le périmètre des applications opérationnelles des systèmes d'information de la BnF comprend 3 types d'hébergement.

Tableau donnant pour chaque hébergement le nombre d'application

Type d'hébergement	Nombre d'applications en service
ON PREMISE (hébergement au sein de l'entreprise)	1085
SAAS (Services et hébergement à l'extérieur)	68
IAAS (Services à l'extérieur et hébergement au sein de l'entreprise)	3
Total applications	1156

REPARTITION DES APPLICATIONS PAR FAMILLE

Le périmètre des applications opérationnelles des systèmes d'information de la BnF comprend 3 familles d'application.

Tableau donnant pour chaque famille le nombre d'application

Famille d'application	Nombre d'applications en service
BACK OFFICE (<i>Applications destinées aux agents</i>)	751
FRONT OFFICE (<i>Applications destinées aux usagers</i>)	139
INTERFACE (<i>Web-Services</i>)	266
Total applications	1156

REPARTITION DES APPLICATIONS PAR TECHNOLOGIE

Le périmètre des applications opérationnelles des systèmes d'information de la BnF comprend 5 types de technologie.

Tableau donnant pour chaque technologie le nombre d'applications

Type de technologie	Nombre d'applications en service
SERVEUR WEB (<i>J2ee</i>)	686
TRAITEMENT DE MASSE (<i>Batch</i>)	246
CLIENT LOURD (<i>Logiciel installé sur poste client</i>)	154
SERVEUR LOURD (<i>Technologie 3 tiers tuxedo</i>)	59
CLIENT MOBILE	11
Total applications	1156

ANNEXE B1-2. POSTE 2, LES SERVEURS ET LE STOCKAGE

SYNTHESE DES SERVEURS PAR SYSTEME

Serveurs physiques par OS	Nbre de serveurs
Serveurs LINUX physiques	130
Serveurs Windows physiques	20
Serveurs Hyperviseur (vmware, nutanix, promox, hyperv)	80
Serveurs OS divers propriétaires	20
Total serveurs physiques	250

Serveurs virtuels par OS	Nbre de serveurs
Serveurs Linux virtuels sur serveurs physiques hyperviseur	1150
Serveurs Windows virtuels sur serveurs physiques hyperviseur	250
Total serveurs virtuels	1300

SYNTHESE DES SERVEURS PAR SITES

Site	Nbre de serveurs physiques	Nbre de serveurs virtuels	Nbre de serveurs Total
Tolbiac	220	1180	1400
Richelieu	3	0	3
Bussy-St-G.	22	120	140
Arsenal	1	0	1
Opera	1	0	1
Sable	2	2	4
Avignon	1	0	1
Total	250	1300	1550

L'essentiel des serveurs opérationnels est sur le site de Tolbiac. Les serveurs déployés sur le site de Bussy sont pour l'essentiel des serveurs du PRA. Les serveurs déployés sur les autres sites distants sont essentiellement des serveurs d'infrastructure ou/et de ressources (serveurs de fichiers) déportés pour des questions de performances.

REPARTITION DES SERVEURS PAR PLATE-FORMES

Plate-forme	Libellé plate-forme	Nbre de serveurs *
PFO	Plate-Forme Opérationnelle	1250
PFA	Plate-Forme d'Administration	130

Plate-forme	Libellé plate-forme	Nbre de serveurs *
PFF	Plate-Forme de Formation	10
PFP	Plate-Forme de Pré-production	40
PRA	Plate-Forme du Plan de Reprise d'Activité	100
SA	Plate-Forme du Système Audiovisuel	20
	Total	1550

* : serveurs physiques et virtuels

SYNTHESE STOCKAGE SUR DISQUE

5 clusters OnTap répartis sur 3 sites
 2 clusters Huawei sur le site principal
 4 solutions de stockage SDS Ceph sur deux sites
 Netapp + Huawei =>

Site	Nombre de contrôleurs (Paires HA)	Volumétrie des configurations de stockage disque
Tolbiac	11	8 Pio
Bussy	2	2 Pio
Sablé	1	30 Tio
Total	14	40 Pio

Ceph =>

Site	Nombre de serveurs*	Volumétrie des configurations de stockage disque
Tolbiac	37	15 Pio
Bussy	8	3 Pio
Total	45	18 Pio

*N'inclut pas les serveurs GW et Admin

Synthèse stockage sur bandes

2 robotiques de stockage sur bandes d'une capacité totale disponible de 35 Po réparties sur 2 sites :

Stockage bande par type	Volumétrie To
Stockage numérique	29
Stockage bureautique	6

ANNEXE B1-3. POSTE 3, LES RESEAUX

SYNTHESE DES EQUIPEMENTS RESEAUX PAR TYPES DE MATERIEL :

Type de matériel réseau	Nombre total BnF
Commutateur Cisco Nexus 7000	2
Commutateur Cisco Nexus 5000 LAN	10
Commutateur Cisco Nexus 5000 SAN	4
Commutateur Cisco Nexus 2232PP	18
Commutateur Cisco Nexus 2248TP	16
Commutateur Cisco Catalyst 4500x	14
Commutateur Cisco Catalyst 3850	2
Commutateur Cisco Catalyst 3650	14
Commutateur Alcatel Omniswitch 6450P 24/48	230
Multiplexeur optique DWDM Adva	2
Load balancer F5 Viprion 2400	3
Commutateur Cisco ACI Nexus 9300 SPINE	4
Commutateur Cisco ACI Nexus 9300 LEAF	36
Total équipements réseaux	355
Nombre de points d'accès	13000

N.B. : Les nombres de points d'accès fournis comprennent les points d'accès distribués ainsi que les points d'accès disponibles dans les salles informatique (serveurs).

Type de matériel sécurité et divers	Nombre total BnF
Firewall Checkpoint	12
Boitier Allot (QOS)	1
Firewall Palo Alto	2
Total équipements sécurité et divers	15

REPARTITION DES EQUIPEMENTS RESEAUX PAR SITES :

Site	Nbre de Locaux techniques	Nbre d'équipements réseaux
Tolbiac	84	262
Richelieu	22	45
Bussy-St-G.	5	30
Arsenal	2	6
Opera	2	2
Sable	4	4
Avignon	1	2
Total	120	351

Les locaux techniques sont constitués de 3 Salles Informatiques (Tolbiac, Bussy, Richelieu), 6 Locaux Techniques Principaux (LTP) et 110 Locaux Techniques Secondaires (LTS).

EQUIPEMENTS DU SITE TOLBIAC

Type de matériel réseau	Nombre total BnF
Commutateur Cisco Nexus 7000	2
Commutateur Cisco Nexus 5000 LAN	8
Commutateur Cisco Nexus 5000 SAN	2
Commutateur Cisco Nexus 2232PP	16
Commutateur Cisco Nexus 2248TP	14
Commutateur Cisco Catalyst 4500x	8
Commutateur Cisco Catalyst 3850	1
Commutateur Alcatel Omniswitch 6450P 24/48	180
Multiplexeur optique DWDM Adva	1
Load balancer F5 Viprion 2400	2
Commutateur Cisco ACI Nexus 9300 SPINE	2
Commutateur Cisco ACI Nexus 9300 LEAF	28
Total équipements réseaux	264

Nombre de points d'accès	9000
--------------------------	------

Type de matériel sécurité et divers	Nombre total BnF
Firewall Checkpoint	10
Boîtier Allot (QOS)	1
Firewall Palo Alto	2
Total équipements sécurité et divers	13

EQUIPEMENTS DU SITE MARNE-LA-VALLEE

Type de matériel réseau	Nombre total BnF
Commutateur Cisco Nexus 5000 LAN	2
Commutateur Cisco Nexus 5000 SAN	2
Commutateur Cisco Nexus 2232PP	2
Commutateur Cisco Nexus 2248TP	2
Commutateur Cisco Catalyst 4500x	2
Commutateur Cisco Catalyst 3850	1
Commutateur Alcatel Omniswitch 6450P 24/48	7
Multiplexeur optique DWDM Adva	1
Load balancer F5 Viprion 2400	1
Commutateur Cisco ACI Nexus 9300 SPINE	2
Commutateur Cisco ACI Nexus 9300 LEAF	8
Total équipements réseaux	30

Nombre de points d'accès	1000
--------------------------	------

Type de matériel sécurité et divers	Nombre total BnF
Firewall Checkpoint	2
Total équipements sécurité et divers	2

EQUIPEMENTS DU SITE RICHELIEU

Type de matériel réseau	Nombre total BnF
Commutateur Cisco Catalyst 4500x	2
Commutateur Alcatel Omniswitch 6450P 24/48	43
Total équipements réseaux	45

Nombre de points d'accès	2000
--------------------------	------

EQUIPEMENTS DU SITE ARSENAL

Type de matériel réseau	Nombre total BnF
Commutateur Cisco Catalyst 3560x	4
Total équipements réseaux	4

Nombre de points d'accès	192
--------------------------	-----

EQUIPEMENTS DU SITE OPERA

Type de matériel réseau	Nombre total BnF
Commutateur Cisco Catalyst 3560x	2
Total équipements réseaux	2

Nombre de points d'accès	96
--------------------------	----

EQUIPEMENTS DU SITE AVIGNON

Type de matériel réseau	Nombre total BnF
Commutateur Cisco Catalyst 3560x	2
Total équipements réseaux	2

Nombre de points d'accès	48
--------------------------	----

EQUIPEMENTS DU SITE SABLE

Type de matériel réseau	Nombre total BnF
Commutateur Cisco Catalyst 3560x	6
Total équipements réseaux	6

Nombre de points d'accès	288
--------------------------	-----

ANNEXE B1-4. POSTE 4, LES POSTES DE TRAVAIL ET PERIPHERIQUES

Les postes de travail et périphériques sont répartis :

- en 6 catégories fonctionnelles différentes :
 - AGENT : postes affectés à des agents de la BnF composé d'une unité centrale ou d'un ordinateur portable avec un ou deux écrans et des périphériques
 - PRO-DIV : postes professionnels partagés par des agents de la BnF et leurs périphériques
 - PRO-SP : postes dédiés à la gestion des services aux publics et en particulier de la communication des collections patrimoniales, et leurs périphériques
 - PUB : postes en accès direct par les publics de la BnF, et leurs périphériques
 - PUB-SA : postes du SA en accès direct par les publics de la BnF, et leurs périphériques
 - PORTABLE : postes affectés à des agents de la BnF de type "portable"
- sur 7 sites :
 - le site principal TOLBIAC (François-Mitterrand), décomposé en :
 - RDJ : espace fonctionnel lié aux salles de lecture du Rez-de-Jardin
 - HDJ : espace fonctionnel aux salles de lecture du Haut-de-Jardin
 - HALL : espace fonctionnel lié aux halls publics et espaces d'accueil
 - TOLBIAC : site de TOLBIAC (François-Mitterrand) hors espaces RDJ, HDJ et HALL
 - les autres sites de la région parisienne : RICHELIEU, BUSSY (MLV ou Marne-la-Vallée), ARSENAL, OPERA
 - les sites hors région parisienne : SABLE, AVIGNON

Répartition synthétique des postes de travail par catégories fonctionnelles et par sites :

		Catégorie fonctionnelle						Total
Site		AGENT	PRO-DIV	PRO-SP	PUB	PUB-SA	PORTABLE	
TOLBIAC	RDJ	0	0	114	242	51	4	411
	HDJ	0	0	25	177	17	0	219
	HALL	0	0	11	5	0	0	16
	TOLBIAC	1976	383	35	28	5	1331	3758
AUTRE SITES	RICHELIEU	472	42	28	43	8	211	804
	BUSSY	57	71	0	0	0	28	156
	ARSENAL	35	2	4	3	0	16	60
	OPERA	19	0	2	2	1	6	30
	SABLE	29	17	0	0	0	5	51
	AVIGNON	9	0	0	3	1	6	19
	Total	2597	515	219	503	83	1607	5524

Répartition synthétique des imprimantes par catégories fonctionnelles et par sites :

		Catégorie fonctionnelle				Total
Site		AGENT	PRO-DIV	PRO-SP	PUB	
TOLBIAC	RDJ	30	0	51	4	85
	HDJ	0	0	9	10	19
	HALL	0	0	7	0	7
	TOLBIAC	503	23	6	1	533
AUTRE SITES	RICHELIEU	115	2	5	0	122
	BUSSY	16	0	0	0	16
	ARSENAL	18	1	0	0	19
	OPERA	7	0	1	1	9
	SABLE	15	0	0	0	15
	AVIGNON	2	0	0	0	2
	Total	706	26	79	16	827

Bibliothèque nationale de France	Cahier des Clauses Techniques Particulières
	Annexe B1 - Dossier de synthèse de l'architecture des Systèmes d'Information Volumétries des composants des SI

A noter pour les postes de travail :

Ordinateurs portables : il existe deux types principaux d'ordinateurs portables :

- Les ordinateurs Portables de Télétravail (85% des portables en 2026) qui ont des configurations très sécurisées et totalement banalisés (aucune personnalisation) avec une configuration allégée réduite aux outils d'accès VPN pour la connexion à distance sur des ordinateurs fixes, sans accès aux ports USB, avec un navigateur Web, et le logiciel d'accès à la téléphonie à distance et le logiciel client de la solution de visioconférence Zoom. La charge d'exploitation est ainsi réduite au minimum avec un échange standard sur site en mode guichet ou une remise à zéro par remasterisation en cas de panne.
- Les ordinateurs Portables de travail unifiés qui se substituent à des unités centrales de postes fixes et sont utilisées à la BnF ou à distance ou en mobilité : ce type d'ordinateur portable est considéré comme un poste de travail de type AGENT et se voit attribuer les mêmes services et la même criticité. Cette catégorie est amenée à augmenter progressivement et à remplacer, pour chaque portable de travail universel, un poste fixe et un ordinateur portable de Télétravail.

ANNEXE B1-5. POSTE 5, LES EQUIPEMENTS SPECIFIQUES DE BADGEAGE, ET DE BILLETTERIE ET DE CONTROLE D'ACCES

SITES	TOLBIAC	RICHELIE U	MLV	Avigno n	Opéra	Arsenal	Sablé	spare/TEST	TOTAL
Badgeuses	21	2	2	1	1	2	2	10	41
Billetteries manuelles (caisses)	3	2	0	0	0	1	0	3	9
Contrôle d'accès : Tripodes	32	0	0	0	0	0	0	2	34
Contrôle d'accès : Portillons motorisés PMD	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Contrôle d'accès : Portillons motorisés Kaba	10	0	0	0	0	0	0	1	11
Contrôle d'accès : Totems Entrées pilotage portillons Kaba	10	0	0	0	0	0	0	1	11
Contrôle d'accès : Totems Sorties pilotage portillons Kaba	10	0	0	0	0	0	0	1	11
Contrôle d'accès : Unités de comptage	4	0	0	0	0	0	0	3	7
Contrôle d'accès : Bornes de sortie temporaire	10	0	0	0	0	0	0	0	10
Contrôle d'accès : Borne de pré-contrôle	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Contrôle d'accès : Borne de contrôle de titre pour Richelieu/INHA	1	0	0	0	0	0	0	1	2
Simulateurs de contrôle d'accès spécifiques PFVD	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Terminaux de paiement caisses et autonomes	5	2	0	0	0	1	0	2	10
Imprimantes Cartes (ZEBRA ZXP SERIES3)	11	5	0	0	0	1	0	11	28
Imprimantes Cartes (ZEBRA ZXP ZC300)	0	0	0	0	0	0	0	5	5
PDA Contrôle d'accès Expos, Auditoriums	19	17	0	0	0	0	0	9	45
TOTAL	143	28	2	1	1	5	2	51	233

ANNEXE B1-6. INDICATEURS DE SUIVI DE LA PRODUCTION DES SERVICES

Ces informations sont constituées d'une sélection d'indicateurs de suivi de la production des services des systèmes d'information valorisés pour l'année 2023. Elles sont données à titre indicatif : en particulier les valeurs ci-après ne se substituent pas aux contraintes générales inscrites au CCTP.

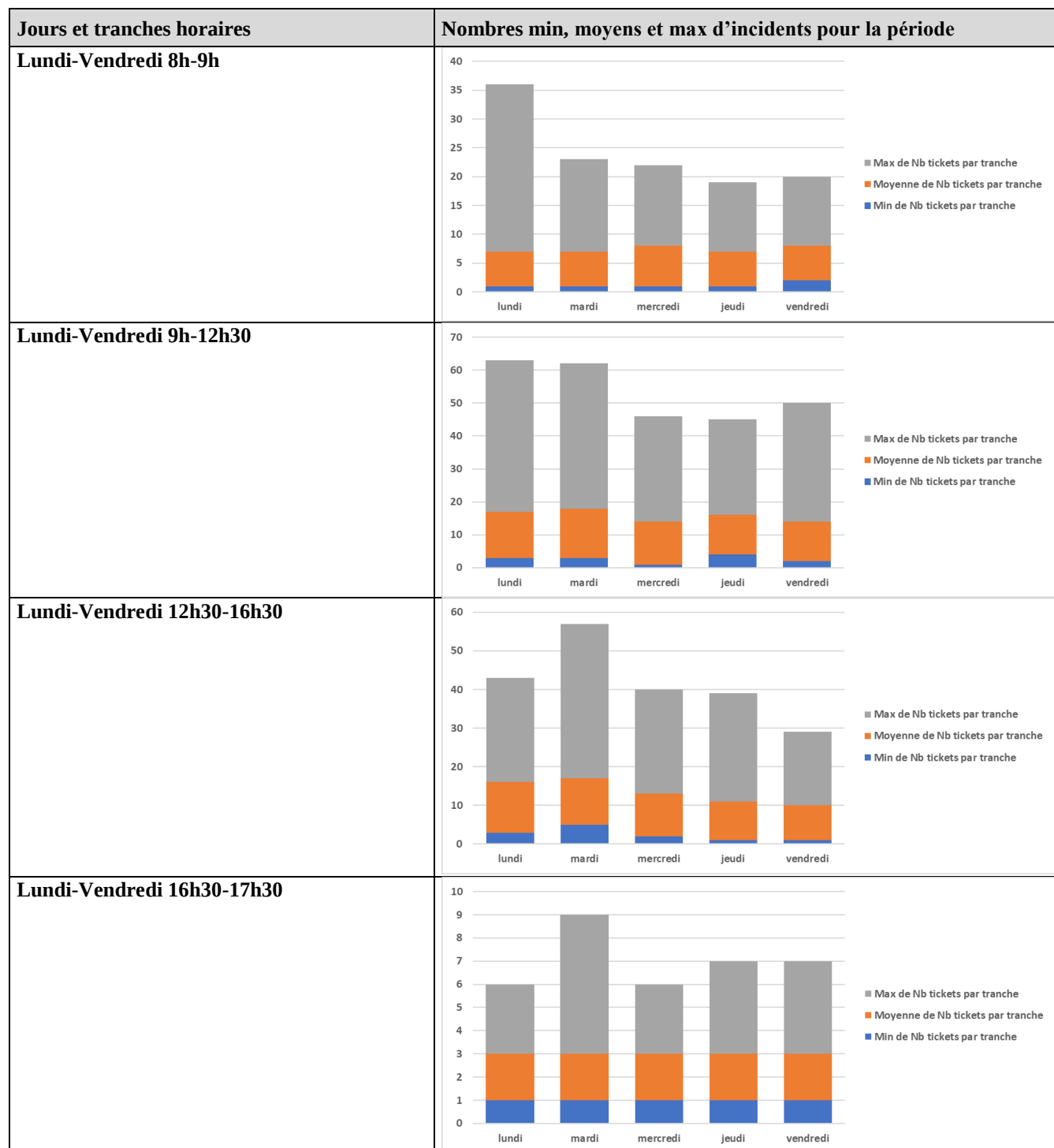
Indicateurs de suivi de la production des services	Valeurs 2023 et historique
Nombre d'appels traités par le niveau 0 (BAC infogérant)	En 2023 : 10206 soit une moyenne de 851 par mois (+5% sur 4 ans). En 2019 : 9658 soit une moyenne de 805 par mois (-20% sur 4 ans).
Interventions sur incident traitées par le niveau 1 (infogérant)	En 2023 : 4657 soit une moyenne de 388 par mois (-7% sur 4 ans), - soit 46% des appels gérés par le BAC infogérant - dont 18% environ sur des postes de criticité A - dont 3% environ sur des équipements spécifiques de badgeage, de billetterie et de contrôle d'accès En 2019 : 5034 soit une moyenne de 420 par mois (-20% sur 4 ans), - soit 52% des appels gérés par le BAC - dont 23% environ sur des postes de criticité A - dont 3% environ sur des équipements spécifiques de badgeage, de billetterie et de contrôle d'accès
Délais moyens de résolution par l'infogérant constatés pour les incidents sur les postes de travail de Criticités A et B	En 2023, délais moyens de résolution : - incidents sur postes de Criticité A = 0,69 heures incidents sur postes de Criticité B = 1,82 heures En 2019, délais moyens de résolution : - incidents sur postes de Criticité A = 0,52 heures - incidents sur postes de Criticité B = 1,32 heures
Interventions planifiées sur les postes de travail: mutations unitaires	En 2023 : 1578 mutations unitaires ont été traitées par l'infogérant soit une moyenne de 132 mutations par mois. En 2019 : 1618 mutations unitaires ont été traitées par l'infogérant soit une moyenne de 135 mutations par mois.
Télédistributions logicielles sur les postes de travail (applications, logiciels, paramètres, système...)	En 2023 : 5300 postes par mois en moyenne ont été touchés par des opérations de télédistribution. En 2019 : 2403 postes par mois en moyenne ont été touchés par des opérations de télédistribution.
Activité de l'infogérant sur la Supervision (incidents)	En 2023 : - Nombre moyen mensuel d'incidents traités par la Supervision = 77 par mois. En 2019 : - Nombre moyen mensuel d'incidents traités par la Supervision = 229 par mois.

Indicateurs de suivi de la production des services	Valeurs 2023 et historique
Activité de l'infogérant sur les Réseaux (incidents)	En 2023 : - Nombre moyen mensuel d'incidents et interventions traités sur les Réseaux = 14 par mois. En 2019 : - Nombre moyen mensuel d'incidents et interventions traités sur les Réseaux = 26 par mois.
Volumétrie des travaux ordonnancés sous VisualTOM <i>(NB : remplacement de DollarUniverse par VisualTOM en 2020/2021)</i>	En 2023 : - Nombre de sessions ordonnancées = 852 - Nombre total de Traitements = 5571 - Nombre de jobs exécutés en décembre 2023 = 168591. - Nombre moyen mensuel de jobs exécutés = 144018 /mois. - Dont jobs incidentés = 393 /mois soit 0,27% des jobs exécutés. <i>(NB : remplacement de DollarUniverse par VisualTOM en 2020/2021)</i> En 2019 : - Nombre de sessions ordonnancées = 2298 - Nombre total d'UPROC = 4228 - Nombre de jobs exécutés en décembre 2019 = 122988. - Nombre moyen mensuel de jobs exécutés = 118557 /mois. - Dont jobs incidentés = 457 / mois soit 0,16% des jobs exécutés.

DETAIL PAR JOURS ET TRANCHES HORAIRES DU NOMBRE D'INCIDENTS TRAITES PAR LE BAC POUR L'ANNEE 2023 :

Informations données à titre indicatif.

La totalité des plages de service de l'accueil téléphonique du BAC sont prises en charge par l'Infogérant dans le cadre de ce marché.



Jours et tranches horaires	Nombres min, moyens et max d'incidents pour la période																									
Lundi-Vendredi 17h30-20h	<table><thead><tr><th>Jour</th><th>Min</th><th>Moyenne</th><th>Max</th></tr></thead><tbody><tr><td>lundi</td><td>1</td><td>2</td><td>6</td></tr><tr><td>mardi</td><td>1</td><td>1</td><td>4</td></tr><tr><td>mercredi</td><td>1</td><td>1</td><td>4</td></tr><tr><td>jeudi</td><td>1</td><td>1</td><td>4</td></tr><tr><td>vendredi</td><td>1</td><td>1</td><td>3</td></tr></tbody></table>	Jour	Min	Moyenne	Max	lundi	1	2	6	mardi	1	1	4	mercredi	1	1	4	jeudi	1	1	4	vendredi	1	1	3	
Jour	Min	Moyenne	Max																							
lundi	1	2	6																							
mardi	1	1	4																							
mercredi	1	1	4																							
jeudi	1	1	4																							
vendredi	1	1	3																							
Samedi 8h-20h, Dimanche 12h-19h – criticité A et B	<table><thead><tr><th>Jour</th><th>Criticité</th><th>Min</th><th>Moyenne</th><th>Max</th></tr></thead><tbody><tr><td>samedi</td><td>A</td><td>0</td><td>3</td><td>9</td></tr><tr><td>samedi</td><td>B</td><td>0</td><td>4</td><td>10</td></tr><tr><td>dimanche</td><td>A</td><td>0</td><td>1</td><td>3</td></tr><tr><td>dimanche</td><td>B</td><td>0</td><td>1</td><td>8</td></tr></tbody></table>	Jour	Criticité	Min	Moyenne	Max	samedi	A	0	3	9	samedi	B	0	4	10	dimanche	A	0	1	3	dimanche	B	0	1	8
Jour	Criticité	Min	Moyenne	Max																						
samedi	A	0	3	9																						
samedi	B	0	4	10																						
dimanche	A	0	1	3																						
dimanche	B	0	1	8																						
Samedi 8h-20h, Dimanche 12h-19h – criticité A (Nb total d'incidents résolus à distance ou en proximité sur un an)	Nombre d'incidents résolus à distance ou en proximité sur un an <table><thead><tr><th>Jour</th><th>Type de Résolution</th><th>Nb total</th></tr></thead><tbody><tr><td>samedi</td><td>Résolution à distance</td><td>90</td></tr><tr><td>samedi</td><td>Résolution en proximité</td><td>55</td></tr><tr><td>dimanche</td><td>Résolution à distance</td><td>20</td></tr><tr><td>dimanche</td><td>Résolution en proximité</td><td>15</td></tr></tbody></table>	Jour	Type de Résolution	Nb total	samedi	Résolution à distance	90	samedi	Résolution en proximité	55	dimanche	Résolution à distance	20	dimanche	Résolution en proximité	15										
Jour	Type de Résolution	Nb total																								
samedi	Résolution à distance	90																								
samedi	Résolution en proximité	55																								
dimanche	Résolution à distance	20																								
dimanche	Résolution en proximité	15																								
Samedi 8h-20h, Dimanche 12h-19h – criticité A (Nb min, moyens et max d'incidents résolus à distance ou en proximité)	<table><thead><tr><th>Jour</th><th>Type de Résolution</th><th>Min</th><th>Moyenne</th><th>Max</th></tr></thead><tbody><tr><td>samedi</td><td>Résolution à distance</td><td>0</td><td>2</td><td>6</td></tr><tr><td>samedi</td><td>Résolution en proximité</td><td>0</td><td>1</td><td>7</td></tr><tr><td>dimanche</td><td>Résolution à distance</td><td>0</td><td>0.5</td><td>2</td></tr><tr><td>dimanche</td><td>Résolution en proximité</td><td>0</td><td>0.5</td><td>2</td></tr></tbody></table>	Jour	Type de Résolution	Min	Moyenne	Max	samedi	Résolution à distance	0	2	6	samedi	Résolution en proximité	0	1	7	dimanche	Résolution à distance	0	0.5	2	dimanche	Résolution en proximité	0	0.5	2
Jour	Type de Résolution	Min	Moyenne	Max																						
samedi	Résolution à distance	0	2	6																						
samedi	Résolution en proximité	0	1	7																						
dimanche	Résolution à distance	0	0.5	2																						
dimanche	Résolution en proximité	0	0.5	2																						