



# **Cahier des clauses techniques particulières**

**Objet : Prestations de support micro-informatique, numérique et prestations  
connexes en France (métropolitaine et ultramarine)**

## Table des matières

### Table des matières

|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ARTICLE 1 PRÉSENTATION DE L'INRAP .....</b>                                                          | <b>4</b>  |
| 1.1 L'INRAP.....                                                                                        | 4         |
| 1.2 LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION .....                                                       | 5         |
| <b>ARTICLE 2 OBJET DU MARCHÉ – DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....</b>                                          | <b>5</b>  |
| 2.1. OBJET DU MARCHÉ .....                                                                              | 5         |
| 2.2. ORGANISATION DU SUPPORT .....                                                                      | 7         |
| <b>ARTICLE 3 PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS .....</b>                                                        | <b>8</b>  |
| 3.1. POSTES DE TRAVAIL ET TABLETTES (DURCIES ET ANDROID) .....                                          | 8         |
| 3.2. LOGICIELS UTILISATEURS .....                                                                       | 9         |
| 3.3. SMARTPHONES .....                                                                                  | 9         |
| 3.4. PÉRIPHÉRIQUES.....                                                                                 | 10        |
| 3.5 RESSOURCES RÉSEAU, TÉLÉCOMS ET SERVEURS LOCALES .....                                               | 10        |
| <b>ARTICLE 4 PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>                                                            | <b>10</b> |
| 4.1 PRESTATIONS.....                                                                                    | 10        |
| 4.1.1 Initialisation de la prestation.....                                                              | 10        |
| 4.1.2 Assistance aux utilisateurs par téléphone et prise en main à distance (PMAD) .....                | 11        |
| 4.1.3 Horaires d'intervention : .....                                                                   | 12        |
| 4.1.4 Nature des demandes : .....                                                                       | 12        |
| 4.1.5 Délais d'intervention .....                                                                       | 12        |
| 4.1.6 Mises à disposition des moyens de supervision de l'assistance téléphonique.....                   | 15        |
| 4.1.7 Mise en place d'une assistance téléphonique des utilisateurs prioritaires .....                   | 15        |
| 4.1.8 Extension de l'assistance au premier niveau de certains applicatifs métiers ou bureautiques. .... | 15        |
| 4.1.9 Réversibilité de la prestation globale.....                                                       | 16        |
| 4.2 Résolution des tickets par intervention sur site en France métropolitaine et ultramarine .....      | 16        |
| 4.3 PRESTATIONS DE CONSEIL À LA FONCTION SUPPORT .....                                                  | 16        |
| 4.4 KIOSQUE d'assistance utilisateurs sur site en France métropolitaine et ultramarine .....            | 17        |
| 4.5 INTERVENTION SUR SITE HORS TICKET EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET ULTRAMARINE .....                     | 17        |
| 4.6 INTERVENTION EXPERT SYSTÈME ET RÉSEAU EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET ULTRAMARINE .....                 | 18        |
| 4.7 ASSISTANCE SUR SITE AUPRÈS DES ÉQUIPES DE LA DSI DU SIÈGE .....                                     | 19        |
| <b>ARTICLE 5 ENGAGEMENT ATTENDUS .....</b>                                                              | <b>19</b> |
| 5.1 ENGAGEMENTS DE SERVICE (SLA) .....                                                                  | 19        |
| 5.2 MOYENS HUMAINS .....                                                                                | 20        |
| <b>ARTICLE 6 ORGANISATION DU PROJET .....</b>                                                           | <b>21</b> |
| 6.1 INITIALISATION DE LA PRESTATION .....                                                               | 21        |
| 6.2 ACTEURS .....                                                                                       | 21        |
| 6.3 CALENDRIER .....                                                                                    | 21        |
| 6.4 RÉVERSIBILITÉ .....                                                                                 | 21        |
| <b>ANNEXE 1 .....</b>                                                                                   | <b>22</b> |
| LISTE DES SITES DE L'INRAP .....                                                                        | 22        |
| <b>ANNEXE 2 .....</b>                                                                                   | <b>26</b> |
| ÉLÉMENTS DE VOLUMÉTRIE .....                                                                            | 26        |

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| Nombre et origine des tickets: ..... | 26        |
| Volumétrie des appels .....          | 29        |
| <b>ANNEXE 3</b> .....                | <b>32</b> |
| ARCHITECTURE RÉSEAU .....            | 32        |
| Infrastructure serveurs .....        | 32        |

# **ARTICLE 1 PRÉSENTATION DE L'INRAP**

## **1.1 L'INRAP**

L'Institut national de recherches archéologiques préventives (Inrap), créé le 1er février 2002 par la loi du 17 janvier 2001, modifiée par la loi du 1er août 2003, assure à la demande de l'Etat, la détection, la conservation ou la sauvegarde du patrimoine menacé en menant des études scientifiques.

Il œuvre sur l'ensemble du territoire métropolitain et d'Outre-mer et couvre toutes les périodes de la Préhistoire et de l'Histoire. Sa mission est d'exploiter scientifiquement des données issues des diagnostics et des fouilles qu'il réalise, de les faire connaître à la communauté des chercheurs, de les publier et de les faire découvrir au grand public.

L'Inrap est un des partenaires de la recherche archéologique aux côtés du CNRS, de l'Université, des services régionaux de l'Archéologie (SRA) du ministère de la Culture et de la Communication, des services archéologiques de collectivités territoriales et des associations. À terme, ces travaux aboutissent à la restitution des données auprès de la communauté scientifique (publications, colloques, enseignement), et auprès du citoyen (diffusion culturelle et valorisation de l'archéologie).

L'Inrap effectue annuellement environ 2000 diagnostics et 300 fouilles archéologiques.

Les effectifs de l'Inrap sont composés de 2412 agents. Son organisation est déconcentrée, et comprend à ce jour :

- un siège à Paris,
- 8 directions interrégionales situées à: Glisy (Haut-de-France), Cesson-Sévigné (Grand Ouest), Pantin (Ile-de-France - Centre), Metz (Grand-Est), Dijon (Bourgogne Franche-Comté), Bron (Auvergne- Rhône-Alpes), Bègles (Nouvelle-Aquitaine), Nîmes (Occitanie-Provence-Alpes-Côte d'Azur).
- une cinquantaine de centres de recherche archéologiques répartis sur tout le territoire métropolitain, en Corse et en DOM.

### **Nombre d'agents par direction**

| <b>DIRECTION INRAP</b>                         | <b>Nb agents</b> |
|------------------------------------------------|------------------|
| <b>Direction Auvergne - Rhône-Alpes (ARA)</b>  | <b>193</b>       |
| <b>Direction Bourgogne Franche-Comté (BFC)</b> | <b>142</b>       |
| <b>Direction Centre - Ile-de-France (CIF)</b>  | <b>323</b>       |
| <b>Direction Grand Est (GE)</b>                | <b>253</b>       |
| <b>Direction Grand Ouest (GO)</b>              | <b>354</b>       |

CCTP- Prestations de support micro-informatique, numérique et prestations connexes en France (métropolitaine et ultramarine)  
Consultation n°005SE2026

|                                                  |             |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Direction Haut de France (HDF)                   | 291         |
| Direction Midi - MED (MED)                       | 369         |
| Direction Nouvelle Aquitaine et Outre-Mer (NAOM) | 234         |
| SIÈGE Inrap                                      | 253         |
| <b>Total général</b>                             | <b>2412</b> |

## **1.2 LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

Cette direction a notamment la charge :

- d'élaborer, piloter et mettre en œuvre la stratégie numérique
- de gérer l'ensemble du parc de matériel numérique.
- de garantir la cohérence et la sécurité des systèmes d'informations de l'Inrap, qu'ils soient administratifs ou scientifiques.

La DSI se compose d'une vingtaine de personnes et comprend actuellement trois services :

- Le service Support et Postes de travail (SPS) est chargé d'assurer la mise à disposition des équipements informatiques, téléphoniques, numériques et d'organiser l'assistance aux utilisateurs, principalement par le biais de ressources externalisées - objet du présent marché.
- Le service Sécurité et Infrastructure est chargé d'assurer le maintien en condition opérationnelle de l'ensemble de l'infrastructure informatique de l'Inrap et d'assurer la sécurité de l'ensemble du SI.
- Le service Etudes et Développements est chargé d'assurer la définition et la mise en place des projets numériques, en lien avec les directions métiers concernées et les prestataires retenus le cas échéant. Il assure également le maintien en condition opérationnelle des applicatifs en production.

## **ARTICLE 2 OBJET DU MARCHE – DISPOSITIONS GENERALES**

### **2.1. OBJET DU MARCHE**

CCTP- Prestations de support micro-informatique, numérique et prestations connexes en France (métropolitaine et ultramarine)  
Consultation n°005SE2026

Le besoin s'exprime à travers les types de prestations et d'interventions suivantes réalisées en France métropolitaine et ultramarine.

- Support de type « helpdesk » dédié à l'Inrap : réception de demandes de support émanant des utilisateurs (par téléphone, mail, en présentiel,...), résolution par tout moyen (téléphonique, prise en main à distance voire intervention physique déclenchée suite au contact) ou ré-orientation des tickets au niveau supérieur. Cette escalade peut avoir lieu en interne des équipes du titulaire du marché ou à la DSI de l'Inrap suivant le cas.
- Assistance technique sur site : déplacements sur les sites de l'Inrap en France métropolitaine et ultramarine pour procéder à des actions d'installation, de déploiement, de vérification, de prévention, d'assistance aux utilisateurs et de résolution de problèmes numériques y compris en intervenant sur les matériels ou l'environnement logiciel des agents.
- Prestations de services diverses (remote hands and eyes, recâblage et réorganisation de baies télécom et infrastructure, déplacement de matériels, montage - démontage dans une salle informatique, toute prestation en lien avec l'informatique dans le cadre d'un déménagement, mise à disposition et retrait de matériel numérique aux utilisateurs, nettoyage, inventaire, logistique liée à l'envoi et à la réception des matériels ...).
- Prestations de conseil à la fonction support à usage de la DSI de l'Inrap.

L'ensemble de ces prestations seront à réaliser sur site ou à distance, à la discrétion de la DSI de l'Inrap.

Au sens du présent marché, le terme « numérique » désigne l'ensemble des équipements, logiciels et services accessibles aux utilisateurs finaux permettant la production, le traitement, le stockage et l'échange de données sous forme électronique.

Il recouvre notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- les postes de travail (ordinateurs fixes et portables) et leurs périphériques ;
- les matériels nomades, incluant notamment les tablettes et équipements assimilés ;
- les terminaux de téléphonie mobile (smartphones) et les services associés ;
- les systèmes d'exploitation, logiciels métiers (le cas échéant, si l'assistance du domaine fonctionnel est confié au titulaire), applications bureautiques, collaboratives ;
- les services numériques accessibles aux utilisateurs (messagerie, outils collaboratifs, téléphonie, etc.) ;
- les dispositifs de sécurité à l'échelle des équipements utilisateurs (authentification, antivirus, chiffrement, etc.).

Dans le cadre du présent marché de support et de helpdesk, le « numérique » inclut également l'ensemble des interactions entre les utilisateurs et ces équipements et services, ainsi que les incidents, demandes et évolutions liés à leur usage.

Le niveau de support attendu est minimum de niveau 2.

Il pourrait monter au niveau 3 dans le cas où l'escalade serait confiée dans son intégralité au titulaire du marché en cours de contrat sur un périmètre précis.

Le titulaire s'engage à assurer la continuité, la sécurité et la performance du système d'information du pouvoir adjudicateur dans la limite du périmètre confié et des procédures internes partagées.

## 2.2. ORGANISATION DU SUPPORT

### 1- Support Utilisateur « Helpdesk »

Un service de support utilisateur « Helpdesk » niveau 1 et 2 est mis en place par le titulaire. Il est dédié par celui-ci exclusivement à l'usage de l'Inrap.

Ce support est accessible à l'ensemble des utilisateurs par courrier électronique, téléphone voire visio. L'intervention s'effectue à distance uniquement, par l'un de ces canaux, augmenté de la PMAD (prise en main à distance) au besoin.

Si le cas le nécessite, le support « helpdesk » peut :

- lancer l'intervention sur site d'un technicien de proximité,
- re-router l'appel à un service fonctionnel de l'Inrap (administrateur d'un progiciel par exemple)
- escalader le dossier au niveau 3, qui peut se situer à l'Inrap, chez le titulaire ou tout tiers désigné à cet effet par la DSI.

### 2- Support Utilisateur de Proximité

Le support de proximité est réalisé en présentiel sur l'ensemble des sites de l'Inrap, tant métropolitains que ultramarins, par des techniciens itinérants, non dédiés exclusivement par le titulaire à l'établissement.

Toutefois, le titulaire se doit de missionner auprès de l'Inrap uniquement des techniciens maintenus en connaissance et en compétence du périmètre technique et fonctionnel de l'établissement.

Ce maintien en condition opérationnelle est à la charge du titulaire.

Ce dispositif intervient :

- De manière régulière sur chaque site, sur la base d'un planning annuel établi entre le titulaire et l'Inrap
- De manière ponctuelle, à la demande du "Helpdesk" pour résoudre un incident qui nécessite une intervention physique. Cette intervention est soumise à l'accord préalable de la DSI de l'Inrap
- De manière ponctuelle, à la demande de la DSI de l'Inrap ou du responsable du site utilisateur.

Les techniciens de proximité interviennent auprès des utilisateurs sur des questions de dépannage, de masterisation, d'installation, de déménagement, de logistique de matériel au sens large, de conseil à l'usage.

Ils peuvent également être amenés, par exemple, à réaliser des campagnes de relevé d'inventaire, de vérification de conformité, tenir des permanences en vue de la réalisation d'opérations techniques programmées ou d'actions de prévention (kiosque).

### 3- Assistance sur site auprès des équipes de la DSI du siège de l'Inrap

Un technicien du prestataire assiste la DSI au siège de la même façon que les autres techniciens de proximité sur les autres sites mais reste présent sur l'intégralité des plages et horaires d'ouverture du siège.

CCTP- Prestations de support micro-informatique, numérique et prestations connexes en France (métropolitaine et ultramarine)  
Consultation n°005SE2026

\*\*\*\*\*

Les équipes internes de la DSI interviennent en support de niveau 2 pour des fonctions auxquelles l'équipe de support n'a pas accès et traite le niveau 3, pour résolution des cas ne pouvant être traités à distance par le service de support externalisé.

Les interventions sur site sont réalisées :

- Par des techniciens du prestataire au travers de visites de sites planifiées
- Par les techniciens du prestataire pour des interventions ponctuelles
- Et à titre secondaire par le personnel de la DSI Inrap.

## **ARTICLE 3 PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS**

Le périmètre comprend notamment :

- Postes de travail (fixes et portables) et tablettes (durcies et Android)
- Outils bureautiques et applicatifs métiers
- Périphériques (imprimantes, scanners...)
- Réseaux locaux et accès
- Outils collaboratifs
- Services d'infrastructure associés

### **3.1. POSTES DE TRAVAIL ET TABLETTES (DURCIES ET ANDROID)**

L'Inrap dispose d'un parc d'environ 2200 ordinateurs PC, fixes ou portables, de moins de 5 ans.

Les machines relèvent majoritairement de l'une des quatre configurations de base suivantes :

- **ADMIN : Ordinateur destiné au personnel administratif**

*Ordinateur bureautique de milieu de gamme, utilisant des outils bureautiques et des systèmes de gestion (gestion financière, gestion RH, gestion d'activités, ...)*

- **RO : Ordinateur destiné au personnel scientifique et technique**

*Ordinateur bureautique de milieu de gamme, pour accès à des fonctions bureautiques, de dessin et de retouche d'image courantes. Il s'agit le plus souvent d'un ordinateur portable.*

- **DAO : Ordinateur destiné à des personnels PAO / DAO**

*Station graphique de milieu / haut de gamme avec possibilité de double sortie vidéo et écrans graphiques, permettant la réalisation dans Adobe Creative Suite de documents complexes intégrant de nombreux éléments graphiques.*

- **TOPO : Ordinateur destiné à des topographes**

*Station graphique de milieu / haut de gamme avec écran graphique, permettant la réalisation de plans topographiques par utilisation de AutoCAD / Covadis.*

D'autres familles de machines ont été définies pour répondre à des besoins spécifiques :

- **FORM : Ordinateur destiné aux actions de formation internes**

*Ordinateur bureautique de milieu de gamme, utilisé dans des sessions de formation réalisées dans les locaux de l'Inrap.*

- **CDCC : Ordinateur destiné aux chargés de développement culturel et de**

**communication** Ordinateur bureautique de milieu de gamme, pour accès à des fonctions bureautiques, de dessin, de retouche d'image et de PAO courantes.

· **PHOTO: Ordinateur destiné à des traitements de photogrammétrie.**

Station graphique de haut de gamme avec écran graphique, permettant la réalisation de tâches de photogrammétrie sur les logiciels Photoscan et MicMac.

L'Inrap dispose d'un parc d'environ 300 tablettes durcies destinées à la saisie de données directement sur le terrain et présentant des caractéristiques matérielles adaptées à une utilisation en extérieur. La majeure partie de ces tablettes sont des tablettes 8 ou 10 pouces sous Windows 10, dont la dotation logicielle est similaire à celle des postes RO, elles doivent petit à petit disparaître du parc au profit de tablette Android.

Le parc inclut également 500 tablettes Android 8 pouces, sans dotation logicielle spécifique.

Toutes ces informations sont susceptible d'évoluer en fonction de l'activité de l'INRAP

### Volume du parc informatique

|                                   | ADMIN | RO   | DAO | TOPO | FORM | CDCC | PHOTO | TAB |
|-----------------------------------|-------|------|-----|------|------|------|-------|-----|
| Ordinateur fixe compatible PC     |       |      |     |      |      |      | X     |     |
| Ordinateur portable compatible PC | X     | X    |     | X    | X    | X    |       | X   |
| Volume approximatif du parc       | 400   | 1370 | 200 | 80   | 60   | 10   | 80    | 800 |

## 3.2. LOGICIELS UTILISATEURS

A chaque type de machine correspond une dotation logicielle minimale. Des logiciels additionnels peuvent être installés sur les postes dans des cas particuliers avec l'accord préalable de la DSI.

Les utilisateurs des postes ADMIN ne disposent pas des droits leur permettant d'installer de nouveaux logiciels.

Les utilisateurs des postes RO, DAO, TOPO, FORM, CDCC ou PHOTO disposent de droits leur permettant d'installer des exécutables ou drivers courants de façon autonome.

**Il n'est en aucun cas autorisé d'installer des logiciels hors de la dotation logicielle standard sans avis favorable de la DSI.**

## 3.3. SMARTPHONES

L'Inrap dispose d'un parc d'environ 1300 smartphones fonctionnant sous Android et disposant d'un outil de gestion des accès.

### **3.4. PÉRIPHÉRIQUES**

Les agents de l'Inrap ont, à leur disposition, différents types de périphériques, dont les plus courants sont :

- Copieurs d'étage disposant de fonctions imprimante et scanner réseau
- Imprimantes laser noir & blanc pour groupe de travail
- Imprimantes laser ou jet d'encre couleur partagées
- Traceurs de plans
- Scanners A3, A4
- Tablettes graphiques
- Support de données externes (disques durs externes, clefs usb...)

L'Inrap dispose également d'un parc conséquent d'appareils photographiques numériques, dont leur fonctionnement doit être assuré à la connexion sur le poste de travail.

### **3.5 RESSOURCES RÉSEAU, TÉLÉCOMS ET SERVEURS LOCALES**

*Chaque direction interrégionale et centre de l'INRAP dispose d'une exploitation informatique locale constitué des matériels habituels permettant un fonctionnement en réseau des utilisateurs :*

- *Routeurs permettant la connexion internet avec notre prestataire FAI*
- *switches*
- *serveur Windows*
- *NAS*
- *bornes wifi*
- *etc*

*Ces matériels pourront nécessiter des interventions particulières dans le cadre du BPU.*

## **ARTICLE 4 PRESTATIONS ATTENDUES**

### **4.1 PRESTATIONS**

#### **4.1.1 Initialisation de la prestation**

L'Inrap s'engage à fournir les éléments normalement nécessaires au démarrage du projet :

- La liste des sites
- La liste des contacts sur site
- Un accès à l'outil de gestion du parc.
- La liste des applicatifs installés sur chaque machine.
- Un accès à un partage de données sur lequel se trouvent les procédures de configuration des matériels et logiciels.

- Les identifiants nécessaires à la prise de contrôle des postes.
- Les informations nécessaires pour l'accès aux fonctions de base de la messagerie et de notre annuaire Active Directory

Ainsi que les éléments communiqués par le titulaire précédent dans le cadre de son obligation de réversibilité :

- La ou les bases de connaissance concernant l'Inrap et les logiciels utilisés par l'Inrap
- L'ensemble des tickets traités pour l'Inrap
- Le calendrier de toutes les interventions planifiées

Le titulaire réalise une phase d'initialisation comprenant :

- Un audit de l'existant
- Un inventaire exhaustif du périmètre
- La reprise des données (tickets, documentation, référentiels)
- La mise en place des outils et processus
- Le transfert de connaissances

Un **plan de transition détaillé** est fourni dans un délai compris entre 2 et 6 semaines.

Le titulaire doit avoir une méthodologie d'intégration prête à être déployée rapidement.

#### 4.1.2 Assistance aux utilisateurs par téléphone et prise en main à distance (PMAD)

L'assistance aux utilisateurs, qu'il soit de niveau 1 ou 2, est assuré par le titulaire via un centre d'appel téléphonique dont les ressources **sont dédiées à l'Inrap**, ou à l'occasion d'interventions sur site, ponctuelles ou planifiées, dans l'un des centres de l'établissement en France métropolitaine et ultramarine.

Ces prestations doivent être effectuées **par des techniciens et ingénieurs humains**, et ne sont pas déléguables à un quelconque dispositif artificiel.

La séquence de traitement attendue est la suivante:

- Réception d'une demande de support par :
  - o Message électronique
  - o Appel téléphonique sur un numéro unique mis à disposition par le titulaire
  - o Dépôt d'un ticket sur la plateforme GLPI gérée par l'Inrap mais à laquelle le titulaire a accès.
- Analyse immédiate de la demande débouchant suivant la situation sur :
  - o Une Intervention à distance immédiate : Appel téléphonique vers l'émetteur de la demande pour qualifier plus avant l'incident, dispenser des conseils oralement ou réaliser, avec l'autorisation de l'agent, une prise de main à distance sur son poste de travail.

- o L'organisation d'une intervention sur site d'un technicien de proximité  
Cette intervention est soumise à l'accord préalable de la DSI de l'Inrap.

- o Une escalade au support de niveau 3, assuré par la DSI de l'Inrap, selon les procédures en vigueur, partagées avec le titulaire.

- Enregistrement immédiat d'un compte-rendu d'intervention dans le logiciel de gestion de parc de l'Inrap (à ce jour GLPI)

L'ensemble de ces interventions feront l'objet d'un suivi dans le cadre du comité mensuel associant le titulaire et la DSI de l'Inrap.

#### 4.1.3 Horaires d'intervention :

La plateforme de support doit être ouverte du lundi au vendredi de 8h à 18h, heure de Paris, non compris les jours fériés ainsi que les jours de fermeture de l'Inrap qui seront communiqués annuellement au titulaire.

#### 4.1.4 Nature des demandes :

Les demandes peuvent porter sur :

- Des incidents

Ces demandes concernent le traitement des incidents matériels ou logiciels affectant un équipement micro-informatique, smartphone ou tablette de l'Inrap.

La prestation inclut les prises de contact qui seraient éventuellement nécessaires avec les sociétés assurant le support matériel ou logiciel des équipements de l'Inrap en étroite collaboration avec le GMC du centre ou de la direction régionale concernée.

Des interventions portant sur du matériel informatique qui n'est plus sous garantie peuvent être réalisées dans le cadre du présent marché après approbation préalable d'un devis par l'Inrap.

- Des demandes de service planifiées

Les demandes de service peuvent correspondre à l'installation d'un logiciel, d'un driver, la configuration d'une boîte de messagerie, d'un client VPN, l'installation d'un équipement (imprimante, serveur, appareil réseau, serveur, NAS...), la masterisation (avec ou sans reprise des données), la mise en service d'un ou plusieurs ordinateurs, le déplacement d'ordinateurs, l'inventorisation d'équipements, interventions sur baies d'équipements réseaux...

#### 4.1.5 Délais d'intervention

Les interventions ne nécessitant pas de déplacement sur site doivent être traitées de façon immédiate :  
CCTP- Prestations de support micro-informatique, numérique et prestations connexes en France (métropolitaine et ultramarine)  
Consultation n°005SE2026

- Les interventions réalisées à la suite d'un appel téléphonique doivent être autant que possible clôturées pendant l'appel téléphonique
- Les interventions réalisées à la suite d'un courrier électronique doivent être initiées dans un délai de 1h suivant la réception du courrier.
- Les interventions correspondant à un traitement immédiat pour des utilisateurs prioritaires doivent être initiées dans les 5 minutes suivant la création du ticket et résolues si possible immédiatement.

Pour les interventions sur site non planifiées :

- Dans le cas d'un incident, le délai maximal d'intervention sur site est de 48h suivant l'accord de l'Inrap ;
- Dans le cas d'une demande de service, le délai maximal d'intervention sur site est de 5 jours ouvrés suivant l'accord de l'Inrap.

La prestation est réalisée dans les locaux du prestataire pour le traitement des demandes de support, sur tous les sites fixes de l'Inrap en France métropolitaine en cas d'intervention sur site et au siège de l'Inrap pour le technicien qui y est affecté.

Elle doit comprendre :

- La mise en place de la plateforme opérationnelle
  - o La fourniture d'un numéro d'appel 0 80x dédié pour l'Inrap, gratuit ou au coût d'un appel local, que les utilisateurs de l'Inrap pourront appeler pour leurs demandes de support
  - o La configuration du système d'accueil téléphonique permettant un accès immédiat à un technicien du titulaire et des remontées statistiques (cf. engagements attendus § 4.6)
  - o Outil de gestion des tickets ; utilisation du logiciel GLPI hébergé par l'Inrap
  - o Outil de prise de contrôle à distance (utilisation du logiciel Dameware ou Rustdesk présent sur tous les postes Inrap) – Le coût des licences nécessaires à la prestation de support est à la charge exclusive du prestataire, sauf pour le technicien au siège qui aura un poste fourni par l'Inrap comprenant une licence.  
Aucun autre logiciel ne pourra être installé sur les postes pour assurer la prise de main à distance.
  - o PC utilisés pour le support, à l'exclusion de l'intervenant régulier au siège dont le poste de travail lui sera fourni par l'Inrap
  - o Connexion sécurisée au réseau de l'INRAP – VPN (les informations de configuration seront fournies par la DSI). Les éventuels coûts de raccordement aux équipements assurant l'accès au réseau de l'Inrap (tunnel VPN via Firewall) sont à la charge exclusive du prestataire. L'Inrap fournit au prestataire tous les éléments de configuration.
  - o Les équipements informatiques du prestataire doivent être configurés de façon à ne pas exposer l'Inrap à des risques de sécurité, ni à une consommation de bande passante supérieure aux possibilités de l'Inrap.
- Le fonctionnement de la plateforme
  - o Disponibilité permanente d'intervenants **qualifiés** de 8h à 18h les jours ouvrés
  - o Le prestataire prend à sa charge les coûts des appels téléphoniques vers les sites Inrap (lignes fixes et mobiles)

- Les déplacements sur site planifiés ou non
  - o Les interventions sur site doivent être réalisées par des intervenants **qualifiés** disposant des compétences, des équipements et des procédures nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.
  - o Les horaires d'intervention sur site sont :
    - Pour une intervention d'une journée entière : 8h30 – 16h30, incluant une pause méridienne d'une heure
    - Pour une intervention d'une demi-journée : 8h30 – 12h00 ou 13h00 – 16h30
    - Ces horaires correspondent à un temps effectif passé sur site Inrap pour la réalisation de l'intervention.
  - o Préalablement à chaque intervention, le prestataire communique au technicien un état des travaux à réaliser, qui aura été établi préalablement en accord avec le responsable du site ou la DSI.
  - o A l'issue de chaque intervention, le technicien établit un PV des travaux réalisés au cours de l'intervention, mentionnant *a minima* : l'horaire d'arrivée et de départ, le détail des interventions réalisées et la validation du responsable Inrap présent sur site ainsi que ses éventuels commentaires.
  - o Les PV sont rendus disponibles à bref délai sur une plateforme numérique mise en place par le prestataire et accessible pour la DSI ainsi qu'aux responsables de site de l'Inrap.
  - o Toute modification du planning d'intervention sur site doit être communiquée au responsable de site et à la DSI dans un délai minimal de 3 jours ouvrés avant le début de l'intervention prévue.
- Un reporting régulier sur l'activité réalisée
  - o Tickets reçus
  - o Tickets traités à distance
  - o Tickets traités par intervention sur site
  - o Délai de prise en charge des tickets
  - o Délai de résolution des tickets

Il est demandé au titulaire d'intégrer également dans le reporting l'activité du technicien dédié pour le siège de l'Inrap et celle du service support de l'Inrap, en considérant uniquement les tickets que le titulaire aura transmis à la DSI.

La prestation porte sur des équipements liés aux postes de travail des agents de l'Inrap, et plus particulièrement sur les équipements matériels et logiciels indiqués dans le présent document et qui seront précisés à l'initialisation du projet. Elle comprend donc les actions suivantes :

- Installation et configuration d'équipements micro-informatiques (unité centrale, périphériques, logiciels, clefs et galets 4G/5G, smartphones et tablettes)
- Maintenance matérielle de base : démontage / remontage de postes, mise en place de composants matériels
- Installation de logiciels fournis par l'Inrap

CCTP- Prestations de support micro-informatique, numérique et prestations connexes en France (métropolitaine et ultramarine)  
Consultation n°005SE2026

- Remasterisation de poste (avec ou non reprise des données)
- Inventorisation et étiquetage d'équipements informatiques.
- Mise en œuvre des garanties des matériels de l'Inrap en cas de panne.
- Conseil à l'utilisation des postes informatiques et logiciels
- Le technicien en visite sur un site, doit s'assurer que le brassage des câbles dans les baies ou coffrets réseau est fait convenablement. En cas de problème, il doit proposer à la DSI de câbler convenablement cette baie.
- Il doit envoyer dans le PV une photo de la baie et/ou coffrets réseaux

A titre ponctuel, la prestation pourra concerner l'installation et le brassage d'équipements actifs de réseau, ou l'installation d'équipements centraux d'un site, tels que des serveurs (serveurs, NAS), le câblage d'une baie ou d'un coffret.

La prestation ne couvre pas :

- Les interventions sur des éléments d'infrastructure physique p. ex. le câblage d'un bâtiment.
- Les interventions lourdes sur l'infrastructure réseau ou système (équipements réseau, messagerie, serveurs applicatifs, serveurs de fichiers...)

Les interventions sur site seront faites en France métropolitaine et ultramarine

#### 4.1.6 Mises à disposition des moyens de supervision de l'assistance téléphonique

Le titulaire doit fournir une interface permettant de consulter en instantané, de préférence accessible via un navigateur web :

- L'état des files d'attente en fonction du niveau de support (indiquant les VIP au besoin)
- Le nombre de techniciens connectés, en ligne ou en pause
- Le temps d'attente maximum en cours
- **Qualité de Service (QoS) / Taux de décroché** : Le pourcentage d'appels pris en charge en moins de X secondes (ex: 80% des appels décrochés en moins de 30 secondes)
- **Taux d'abandon** : Le pourcentage d'utilisateurs qui ont raccroché avant d'avoir un technicien
- **Durée Moyenne de Traitement (DMT)** : *Le temps moyen passé par le technicien avec l'utilisateur au téléphone.*

#### 4.1.7 Mise en place d'une assistance téléphonique des utilisateurs prioritaires

Le titulaire doit prioriser les appels des VIP et les traiter en priorité, pour se faire il devra utiliser la reconnaissance des numéros qui seront communiqués par la DSI de l'INRAP ou proposer une méthodologie simple et efficace pour l'utilisateur.

#### 4.1.8 Extension de l'assistance au premier niveau de certains applicatifs métiers ou bureautiques

Il peut être demandé au titulaire de prendre en compte les demandes de premier niveau relatives à des CCTP- Prestations de support micro-informatique, numérique et prestations connexes en France (métropolitaine et ultramarine)  
Consultation n°005SE2026

applicatifs métier ou bureautiques.

Les bases de connaissance nécessaires sont mise à disposition par l'Inrap ( pour les applicatifs métiers) ou à constituer par le prestataire ( pour la bureautique)

Le titulaire doit assurer le transfert de compétences nécessaire à ses équipes, le cas échéant en partenariat avec la DSI de l'Inrap.

A titre indicatif, l'Inrap utilise à ce jour Google Workspace, Microsoft 365, Adobe Creative suite, Foxit PDF Suite

#### 4.1.9 Réversibilité de la prestation globale

En fin de marché, ou en cas de résiliation, le titulaire s'engage à restituer les données et outils, assurer la continuité de service et à fournir à l'Inrap tous les éléments nécessaires à la poursuite de l'activité de support et assure :

- La ou les bases de connaissance concernant l'Inrap et les logiciels utilisés par l'Inrap
- L'ensemble des tickets et PV de visite traités pour l'Inrap
- Le calendrier de toutes les interventions planifiées
- Une documentations complète à ce jour

Un **plan de réversibilité** est tenu à jour pendant toute la durée du marché.

#### 4.2 Résolution des tickets par intervention sur site en France métropolitaine et ultramarine

Le titulaire assure la résolution des incidents et le traitement des demandes nécessitant une intervention physique sur les sites du pouvoir adjudicateur situés en France métropolitaine et dans les territoires ultramarins. Les interventions sur site sont déclenchées à la suite d'un diagnostic réalisé par le centre de services ou par les équipes de support, lorsque la résolution à distance n'est pas possible ou qu'une présence physique est requise.

Les prestations comprennent notamment le diagnostic approfondi, les opérations de maintenance matérielle et logicielle, le remplacement ou l'installation d'équipements informatiques, les interventions sur les postes de travail, périphériques et équipements mobiles, les opérations de brassage ou de connectique de premier niveau, les remises en service, les tests de bon fonctionnement ainsi que l'assistance à l'utilisateur jusqu'au rétablissement complet du service.

Le titulaire garantit la capacité d'intervenir sur l'ensemble des sites situés en France métropolitaine et dans les territoires ultramarins, en s'appuyant sur une organisation adaptée permettant de respecter les délais contractuels d'intervention et de résolution définis dans le présent marché.

#### 4.3 PRESTATIONS DE CONSEIL À LA FONCTION SUPPORT

L'Inrap souhaite pouvoir faire intervenir ponctuellement (journée ou demi-journée) le titulaire sur site (au siège de l'Inrap) ou à distance, pour des prestations de conseil relatives à l'objet du présent marché.

A titre purement illustratif, ces prestations peuvent porter sur :

- l'organisation de la fonction support poste de travail
- des études et préconisations d'outils permettant d'améliorer l'efficacité de la fonction support
- le choix d'outil ITSM et l'assistance au paramétrage

Ces prestations doivent être menées par une équipe de profil expérimenté.

#### **4.4 KIOSQUE d'assistance utilisateurs sur site en France métropolitaine et ultramarine**

Le titulaire met en œuvre un kiosque d'assistance utilisateurs sur les sites désignés en France métropolitaine et dans les territoires ultramarins en journée ou demi-journée. Ce dispositif constitue un point de contact physique permettant aux utilisateurs de bénéficier d'une assistance informatique de proximité, avec ou sans rendez-vous selon les modalités définies par le pouvoir adjudicateur. Le kiosque assure notamment l'accueil des utilisateurs, le diagnostic des incidents, la résolution des demandes de premier niveau, la prise en charge ou l'escalade des incidents complexes, les opérations de prise en main des postes de travail, la remise et la récupération des équipements informatiques, ainsi que l'accompagnement des utilisateurs dans l'usage des outils numériques. Il participe également aux activités de support de proximité, de gestion du parc informatique et au maintien de la qualité de service sur les sites concernés. Le titulaire garantit une organisation adaptée aux contraintes géographiques de la France métropolitaine et des territoires ultramarins, en assurant une qualité de service homogène sur l'ensemble du périmètre.

#### **4.5 INTERVENTION SUR SITE HORS TICKET EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET ULTRAMARINE**

Le prestataire réalise des interventions sur site en journée ou demi-journée, destinées à effectuer des opérations de maintenance curative, de maintenance préventive ou des demandes d'interventions pilotées par la DSI, qui ne sont pas liées à une demande de support ponctuelle.

L'unité minimale d'intervention est la demi-journée.

Le prestataire devra gérer les problèmes matériels directement avec les fournisseurs pour les équipements sous garantie.

Il devra remasteriser si besoin des machines après avoir sauvegardé les données des utilisateurs.

Les interventions peuvent avoir lieu :

- Soit sur une base régulière : intervention selon un calendrier fixé à l'avance, avec une fréquence dépendant du nombre de personnes travaillant sur le site.  
La fréquence d'intervention actuelle est donnée, à titre indicatif, à l'annexe 2 - Eléments de volumétrie.
- Soit sur la base d'une enveloppe globale de jours affectés à un site pour l'année, puis déclenchées localement par un correspondant sur site ou dans la direction régionale du site.

Les interventions sur les sites de l'Inrap sont en général suspendues pendant les congés estivaux et les périodes de fermeture de l'Inrap.

CCTP- Prestations de support micro-informatique, numérique et prestations connexes en France (métropolitaine et ultramarine)  
Consultation n°005SE2026

Le préavis observé par l'Inrap vis-à-vis du titulaire afin qu'il puisse organiser en conséquence la continuité de ses prestations sur le nouveau site (ou supprimer le site de sa tournée) est de 2 mois.

L'intervenant devra remettre un rapport validé par le responsable de centre pour chaque intervention sur site.

Toute intervention sur un poste doit être consignée dans la fiche du poste dans le logiciel de gestion de parc de l'Inrap (GLPI)

#### **4.6 INTERVENTION EXPERT SYSTÈME ET RÉSEAU EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET ULTRAMARINE**

Le titulaire devra être en mesure de mobiliser des experts systèmes et réseaux afin d'assurer la prise en charge des incidents complexes, des situations de crise ou des demandes d'assistance nécessitant un niveau d'expertise supérieur.

Ces interventions pourront être réalisées :

- à distance lorsque cela est compatible avec la nature de l'intervention ;
- sur site, en France métropolitaine ainsi que dans les collectivités et territoires ultramarins, lorsque la résolution de l'incident l'exige.

Les prestations couvertes comprennent notamment :

- le diagnostic approfondi des incidents critiques ;
- l'analyse des causes racines (Root Cause Analysis) ;
- la résolution des incidents complexes affectant les infrastructures systèmes, réseaux, virtualisation, stockage ou sécurité ;
- l'assistance aux opérations de rétablissement du service ;
- l'accompagnement lors des opérations sensibles (migration, bascule, montée de version, reprise après sinistre) ;
- le transfert de compétences vers les équipes du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire précisera dans son offre :

- les domaines d'expertise disponibles (Windows, Linux, VMware, Hyper-V, Cisco, Fortinet, Palo Alto, Azure, AWS, sauvegarde, stockage, etc.) ;
- les modalités de mobilisation des experts ;
- les délais d'engagement (GTR ou délai d'arrivée sur site) en métropole et en outre-mer ;
- les horaires de disponibilité (heures ouvrées, HNO, 24 h/24 et 7 j/7 selon les besoins) ;
- les éventuelles contraintes logistiques propres aux interventions dans les territoires ultramarins.

Pour les interventions sur site, le titulaire prendra en charge l'ensemble des moyens nécessaires à la mobilisation de ses experts. Les délais d'intervention proposés devront tenir compte des contraintes d'acheminement vers les territoires ultramarins et être clairement indiqués dans l'offre.

## **4.7 ASSISTANCE SUR SITE AUPRÈS DES ÉQUIPES DE LA DSI DU SIÈGE**

L'Inrap souhaite la mise en place d'une prestation d'assistance auprès des équipes de la DSI devant être réalisée sur le site du siège.

Cette prestation, dont la charge est actuellement évaluée à un technicien à temps plein, doit faire l'objet d'un forfait mensuel et comprend :

- Les interventions de proximité pour les utilisateurs du siège de l'Inrap (environ 180 à ce jour dont une quinzaine d'utilisateurs prioritaires)
- Les interventions de niveau 2 sur les postes de travail du siège et ceux expédiés au siège pour réparation ou remasterisation (environ 150 machines par an). La prestation comprend aussi l'expédition des matériels à leur destinataire via le prestataire d'expédition de l'Inrap.
- Les interventions de niveau 2 d'administration de l'infrastructure de l'Inrap suivant les besoins et demandes de la DSI (gestion de comptes AD/Messagerie, configuration d'équipements réseaux, serveurs) suivant des demandes et procédures fournies par la DSI.
- Des interventions ponctuelles pour le site du siège, p. ex. : mise en place d'équipements, préparation de salle de formation (Équipements informatiques, préparation et expédition de matériel informatique pour des formations externes...)
- Des interventions concernant les équipements smartphones et tablettes (configuration, paramétrage, traitement des problèmes qui ne sont pas résolus par la plateforme support)

Toute intervention doit être consignée dans la fiche du poste dans le logiciel de gestion de parc de l'Inrap (GLPI).

### ***Horaires d'intervention***

La prestation doit être effectuée du lundi au vendredi de 9h à 17h, non compris les jours fériés ainsi que les jours de fermeture de l'Inrap (actuellement : 1 semaine / an entre Noël et le jour de l'An).

### ***Remplacement du technicien affecté***

Le technicien affecté au siège de l'Inrap doit pouvoir être remplacé immédiatement en cas d'absence prévue ou dans la journée en cas d'absence non prévue de plus de 1 jour ouvré.

La personne intervenant en remplacement doit être immédiatement opérationnelle et maîtriser le contexte et les procédures de l'Inrap. Les périodes de prise de connaissance éventuellement nécessaires avant une période de remplacement sont à la charge du titulaire.

## **ARTICLE 5 ENGAGEMENT ATTENDUS**

### **5.1 ENGAGEMENTS DE SERVICE (SLA)**

Le titulaire prend l'engagement de se conformer aux indicateurs de performance suivants :

S'agissant de la prise en charge des demandes d'assistance reçues par voie téléphonique :

- E1 : respect de la plage d'ouverture : 100%
- E2 : prise en compte des appels téléphoniques en moins de 5 sonneries : 95%
- E3 : taux de résolution immédiate (délai de clôture < 1h) par suite d'appel téléphonique : 70%

Pour les demandes d'intervention sur site :

- E4 : respect d'un délai d'intervention sur site sous 48h pour un incident : 100%
- E5 : respect d'un délai d'intervention sur site sous 5 jours ouvrés pour une demande : 100%
- E6 : respect du calendrier défini pour interventions programmées : 100%

Au niveau global :

- E7 : taux de tickets restant ouverts depuis plus de 5 jours ouvrés < 10%

Le prestataire avec l'ensemble de ses collaborateurs peut respecter d'autres engagements complémentaires et/ou des niveaux d'engagement plus stricts.

Le non-respect de ces métriques et ses engagements attendus peut conduire l'Inrap à appliquer des pénalités comme décrit dans le CCAP.

## 5.2 MOYENS HUMAINS

Le titulaire affecte des moyens adaptés, comprenant :

- Une équipe dédiée et identifiée
- Des compétences techniques adaptées au périmètre
- Un dispositif de continuité de service (remplacement, backup)

Toute modification substantielle des équipes devra être validée par le pouvoir adjudicateur.

Les compétences suivantes de tous les techniciens sont obligatoires et doivent être respectées afin d'assurer des solutions techniques adaptées aux besoins de tous nos utilisateurs.

- Connaissances solides dans les domaines de la messagerie, la téléphonie, l'hébergement, l'Active Directory, Microsoft 365 et des logiciels utilisés
- Une culture de la cybersécurité et des bonnes pratiques SSI permettant de maîtriser les risques cyber et le respect de toutes les mesures recommandées par l'ANSSI pour atteindre les objectifs de sécurité fixés par la directive européenne NIS 2 (Network and Information Security), publiée au Journal Officiel de l'Union européenne en décembre 2022, qui s'appuie sur les acquis de la directive NIS 1 (Article 10 du CCAP)
- Capacité à identifier rapidement les causes des problèmes et aptitude à les résoudre respectants les délais
- Qualités de communication et de pédagogie leur permettant de comprendre facilement les préoccupations de nos utilisateurs et de pouvoir s'exprimer et expliquer de manière claire et concise
- Connaissance et respect du RGPD et de toutes les obligations assujetties (Article 11 du CCAP)

## **ARTICLE 6 ORGANISATION DU PROJET**

### **6.1 INITIALISATION DE LA PRESTATION**

Un plan d'assurance qualité (PAQ) sera établi par le titulaire et soumis à l'Inrap lors de la phase d'initialisation, pour accord préalablement au début des prestations. Il doit être validé par la DSI.

Un plan de transition détaillé sera établi par le titulaire et soumis à l'Inrap qui doit être validé par la DSI.

Les points suivants devront notamment être précisés :

- Périmètre précis de la prestation
- Modalités d'organisation de la prestation côté titulaire
- Documents à fournir par l'Inrap
- Documents à fournir par le titulaire rappelant et éventuellement complétant ceux demandés dans le cadre de ce CCTP
- Répartition des rôles
- Processus de résolution des anomalies
- Métriques qualité

Dans le même cadre, le titulaire devra plus généralement soumettre les outils ou méthodes nécessaires au bon déroulement du projet.

### **6.2 ACTEURS**

Un comité de pilotage, présidé par le directeur des systèmes d'informations et comprenant des représentants des directions utilisatrices, le directeur de projet du prestataire et les chefs de projet Inrap et prestataire, valide le plan qualité du projet et veille au respect de ses dispositions tout au long de la prestation. Ce comité se réunit à un rythme semestriel.

Le projet est conduit par le chef du service Support et Poste de travail de la DSI, qui est l'interlocuteur principal du chef de projet du prestataire pendant toute la durée de l'exécution du marché. Le rythme de réunions est variable en fonction des besoins.

### **6.3 CALENDRIER**

Le titulaire sera tenu de mettre en place une équipe et une plateforme technique pleinement opérationnelles au plus tard 6 semaines à compter de l'émission d'un ordre de service.

### **6.4 RÉVERSIBILITÉ**

En fin de marché, le titulaire s'engage à fournir à l'Inrap tous les éléments nécessaires à la poursuite de l'activité de support :

- La ou les bases de connaissance concernant l'Inrap et les logiciels utilisés par l'Inrap
- L'ensemble des tickets et PV de visite traités pour l'Inrap
- Le calendrier de toutes les interventions planifiées

## **ANNEXE 1**

### **Liste des sites de l'Inrap**

Les sites de l'Inrap listés dans le tableau suivant sont donnés à titre indicatif et peuvent être amenés à évoluer en nombre ou en localisation, sans que le titulaire ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnisation ou compensation.

| DIR CENTRE ILE-DE-FRANCE (CIF) | Immeuble Les Diamants, 41 rue Delizy   | 93698 | PANTIN CEDEX      |
|--------------------------------|----------------------------------------|-------|-------------------|
| La Courneuve                   | 34-38 rue Paul Vaillant Couturier      | 93120 | LA COURNEUVE      |
| Pantin                         | 32 rue Delizy                          | 93694 | PANTIN CEDEX      |
| Saint-Cyr en Val               | 525 Av de la Pomme de Pin              | 45590 | SAINT CYR EN VAL  |
| Parçay Meslay (ex Tours)       | 400, Rue Emile Dewoitine               | 37210 | PARCAY MESLAY     |
| Croissy-Beaubourg              | 56 boulevard de Courcerin LOT 33/34/35 | 77183 | CROISSY-BEAUBOURG |
| Croissy-Beaubourg 2            | 56 boulevard de Courcerin LOT 41/31    | 77183 | CROISSY-BEAUBOURG |
| Chartres                       | 3-5 rue René Cassin Bat.7              | 28000 | CHARTRES          |

|                                      |                                              |       |                         |
|--------------------------------------|----------------------------------------------|-------|-------------------------|
| DIR GRAND EST (GE)                   | 12 Rue de Méric CS 80005                     | 57063 | METZ                    |
| Châlons-en-Champagne                 | 15 avenue de Valmy                           | 51000 | CHALONS EN CHAMPAGNE    |
| Ludres                               | 95 Impasse Becquerel                         | 54710 | LUDRES                  |
| Reims                                | 28 rue Robert Fulton                         | 51000 | REIMS                   |
| Eckbolsheim                          | 1 rue Alfred Kastler                         | 67201 | ECKBOLSHEIM             |
| DIR BOURGOGNE<br>FRANCHE COMTÉ (BFC) | 5, rue Fernand Holweck,<br>Bâtiment Equinoxe | 21000 | DIJON                   |
| Besançon                             | 9 Rue Lavoisier                              | 25000 | BESANCON                |
| Passy                                | 18 rue de la Chapelle                        | 89510 | PASSY-VERON             |
| Macon                                | 13 RUE SENECE                                | 71000 | MACON                   |
| DIR GRAND OUEST (GO)                 | 37 avenue du Bignon                          | 35577 | CESSON SEVIGNE<br>CEDEX |
| Cesson 3                             | 40 rue du Bignon                             | 35577 | CESSON SEVIGNE<br>CEDEX |
| Carquefou                            | 4 rue du Tertre                              | 44477 | CARQUEFOU CEDEX         |
| Grand Quevilly                       | Porte de Diane 30, Bd de<br>Verdun           | 76120 | GRAND QUEVILLY          |
| Caen Bourguébus                      | 4, boulevard de l'Europe                     | 14540 | BOURGUEBUS              |
| Le Mans                              | 20 rue Hippolyte Foucault                    | 72000 | LE MANS                 |
| Fontenay le Comte                    | 12 Allée Roger Guillemet                     | 85200 | FONTENAY LE<br>COMTE    |

|                                               |                                                                                     |       |                          |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------|
| Beaucouzé                                     | 10 rue de la Caillardiére                                                           | 49070 | BEAUCOUZE                |
| DIR NOUVELLE - AQUITAINE & OUTRE - MER (NAOM) | 140, Avenue du Maréchal Leclerc                                                     | 33130 | BEGLES                   |
| Poitiers                                      | 122 rue de la Bugellerie                                                            | 86000 | POITIERS                 |
| Limoges                                       | 18 allée des Gravelles                                                              | 87000 | LIMOGES                  |
| Campagne                                      | Pole mixte de recherches archéos - 215 Route de Saint Cyprien - Domaine de Campagne | 24260 | CAMPAGNE                 |
| Matoury - Cayenne (Guyane)                    | La Fabrique Amazonienne 20 Esplanade de la cité d'affaires                          | 97351 | MATOURY                  |
| Basse Terre (Guadeloupe)                      | Centre archéologique Allamandas, 77 rue Melvil Bloncourt                            | 97100 | BASSE-TERRE              |
| Saint Martin                                  | 4 résidence Tisa, 219 rue du Coralita, Oyster Pond                                  | 97150 | SAINT-MARTIN             |
| Roche Carrées (Martinique)                    | Impasse de la Mocond'hui - Quartier Roches Carrées                                  | 97232 | LE LAMENTIN              |
| La Réunion                                    | Parc de la Providence - Batiment C -12 allée du Parc                                | 97400 | SAINT DENIS              |
| DIR Méditerranée                              | 561 rue Etienne Lenoir KM Delta                                                     | 30900 | NIMES                    |
| Saint-Orens                                   | 13 rue du Négocé ZI Des Pinsons                                                     | 31650 | SAINT-ORENS DE GAMEVILLE |
| Toulouse Montredon                            | 24 rue Théron de Montaugé                                                           | 31100 | TOULOUSE                 |

|                             |                                                                           |       |                            |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|
| Montauban                   | 159, Impasse de Lisbonne,<br>ZAC Alba Sud                                 | 82001 | MONTAUBAN                  |
| Beziers                     | Lotissement Actipolis 3 rue de<br>l'Acropole                              | 34420 | VILLENEUVE-LES<br>BEZIERES |
| Saint Esteve                | ZAE La Mirande 6 rue du Fer à<br>Cheval                                   | 66240 | SAINT ESTEVE               |
| Eguilles                    | 105 rue serpentine Z.A.<br>Jalassières                                    | 13510 | EGUILLES                   |
| Marseille                   | 14 rue d'Anthoine, bât C /<br>Plateforme logistique de la<br>gare d'Arenc | 13002 | MARSEILLE                  |
| Vescovato                   | Lieu-dit Petraolo (Ancienne<br>gendarmerie)                               | 20215 | VESCOVATO                  |
| DIR HAUT DE France<br>(HDF) | 32 Avenue de l'Etoile du sud                                              | 80440 | GLISY                      |
| Villeneuve d'Ascq           | 11 rue des Champs ZI La<br>Pilaterie                                      | 59650 | VILLENEUVE D'ASCQ          |
| Achicourt                   | 11 rue Planquettes                                                        | 62217 | ACHICOURT                  |
| Passel                      | Avenue du Parc                                                            | 60400 | PASSEL                     |
| Soissons                    | Abbaye Saint Jean des Vignes<br>3, Rue du Cdt Gérard                      | 2200  | SOISSONS                   |
| DIR RHONE-ALPES<br>(ARA)    | 12 rue Louis Maggiorini                                                   | 69675 | BRON                       |
| Clermont Ferrand            | 13 bis rue Pierre Boulanger                                               | 63100 | CLERMONT-<br>FERRAND       |

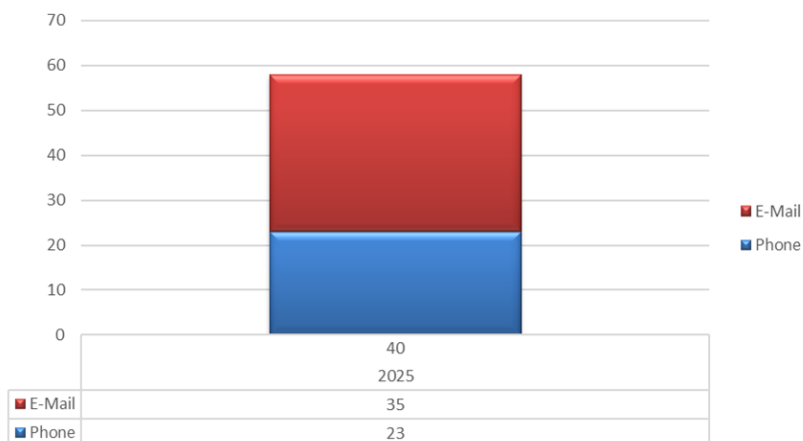
|                                                                   |                         |              |                       |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|-----------------------|
| Valence                                                           | 10 rue Jean Bertin      | 26000        | VALENCE               |
| <b>SIEGE INRAP</b>                                                | <b>121 rue d'Alésia</b> | <b>75685</b> | <b>PARIS CEDEX 14</b> |
| Direction générale                                                | 121 rue d'Alésia        | 75685        | PARIS CEDEX 14        |
| Direction des Systèmes d'Information (DSI)                        | 121 rue d'Alésia        | 75685        | PARIS CEDEX 14        |
| Scientifique et technique (DST)                                   | 121 rue d'Alésia        | 75685        | PARIS CEDEX 14        |
| Direction de l'Administration et des Finances (DAF)               | 121 rue d'Alésia        | 75685        | PARIS CEDEX 14        |
| Direction du développement culturel et de la communication (DDCC) | 121 rue d'Alésia        | 75685        | PARIS CEDEX 14        |
| Agence comptable                                                  | 121 rue d'Alésia        | 75685        | PARIS CEDEX 14        |

## **ANNEXE 2**

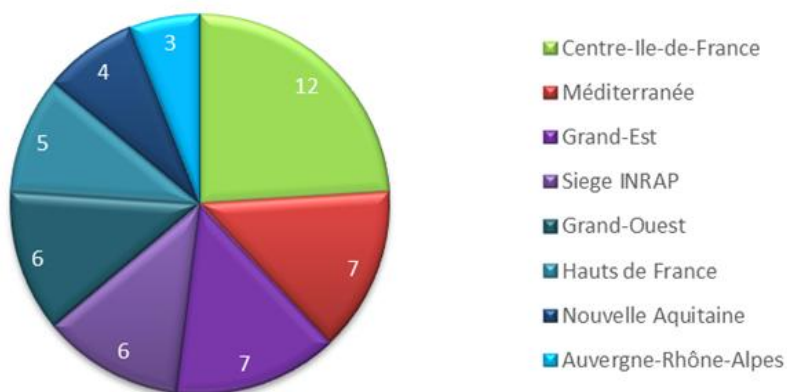
### **ELÉMENTS DE VOLUMÉTRIE**

#### **Nombre et origine des tickets:**

### Sources des sollicitations

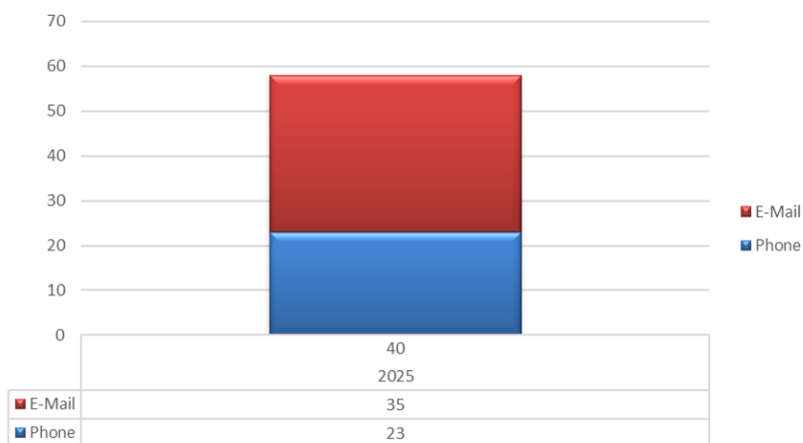


### Sollicitations par direction

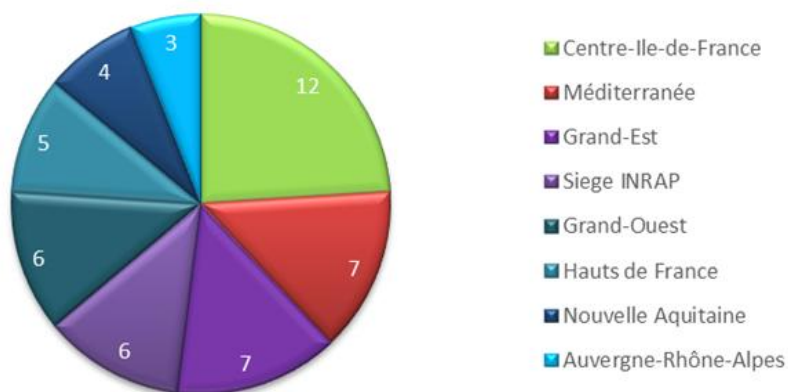


Les sollicitations par typologies sur la même période :

### Sources des sollicitations



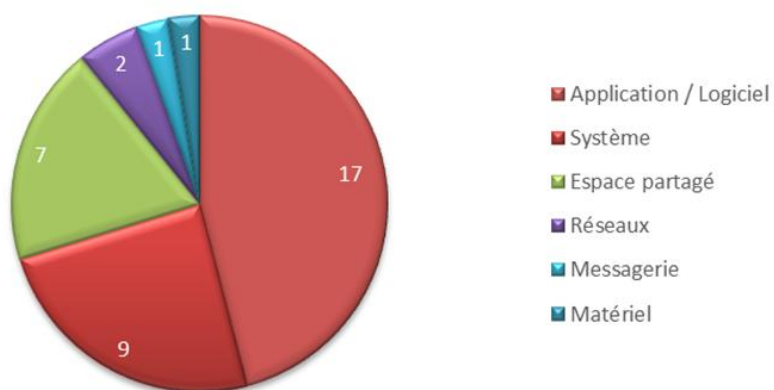
### Sollicitations par direction

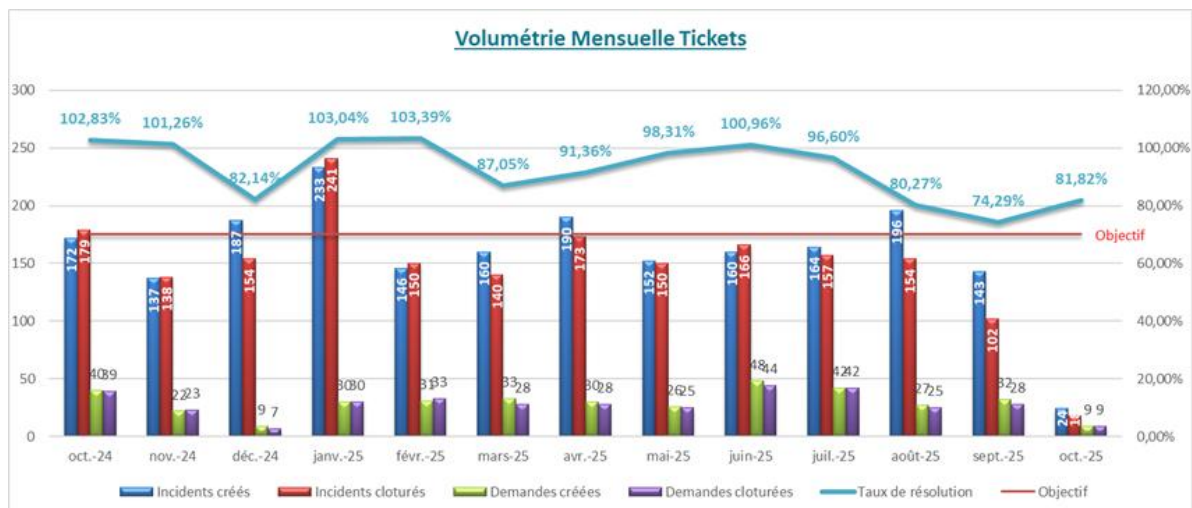


Les sollicitations par typologies sur la même période :

A titre illustratif, la volumétrie des tickets et le canal d'ouverture (téléphone / mail) sur le mois de septembre 2025, ainsi que les sollicitations par direction est la suivante :

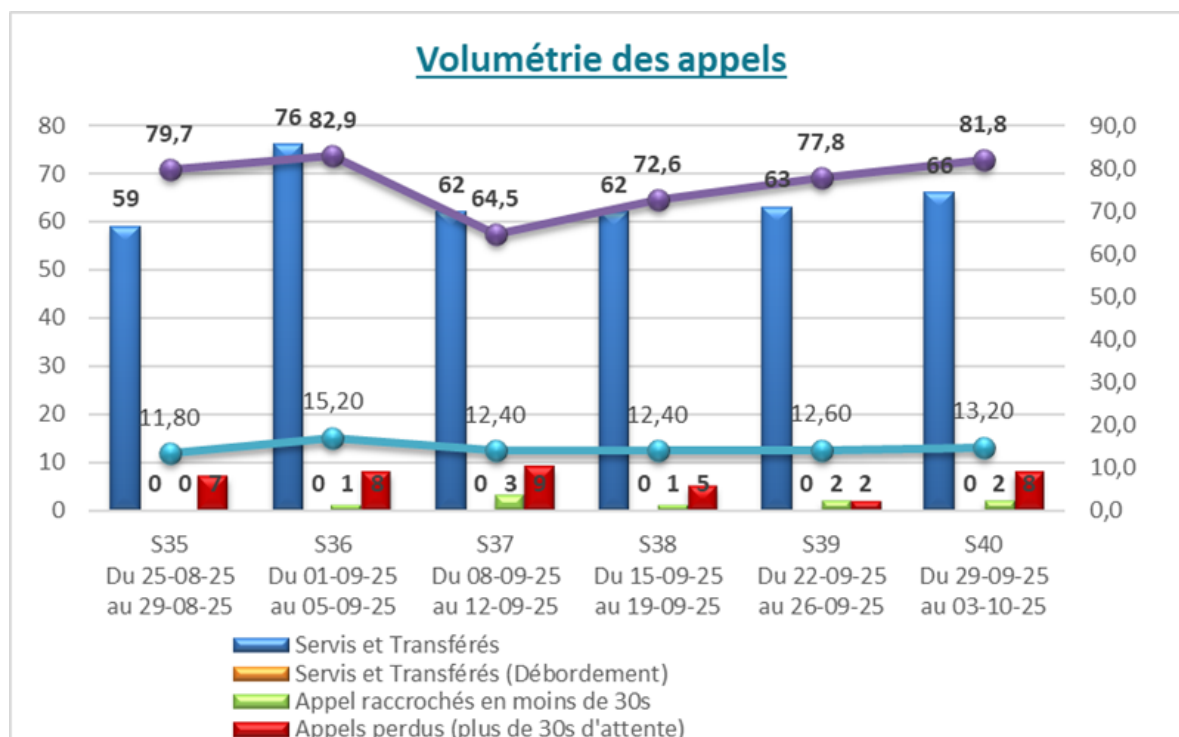
### Typologie de résolution





## Volumétrie des appels

A titre illustratif, les statistiques concernant les appels téléphoniques au support entre septembre 2020 et septembre 2021 sont les suivantes :



### ***Interventions sur site***

Le tableau ci-dessous présente la fréquence des interventions planifiées sur site actuellement en France Métropolitaine. Les sites ultramarins ne sont pas représentés dans ce tableau. Les sites occupés par l'Inrap à l'heure de rédaction de ce CCTP sont listés en annexe 1.

| Nouvelle Aquitaine                                       |        |                   |                |
|----------------------------------------------------------|--------|-------------------|----------------|
| Nom Site                                                 | CP     | CODE              | Frequence      |
| Centre de Recherches Archéologiques Bègles               | 33323  | BEGLES DIR        | 1j / mois      |
| Centre de Recherches Archéologiques Campagne             | 24260  | CAMPAGNE          | 1j / 2 mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques Limoges              | 87820  | LIMOGES           | 1j / 2 mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques Poitiers             | 86000  | POITIERS          | 1j / 2 mois    |
| Midi - Méd                                               |        |                   |                |
| Nom complet                                              | CP     | CODE              | Fréquence      |
| Centre de Recherches Archéologiques Béziers              | 34500  | BEZIERS           | 1j / mois      |
| Centre de Recherches Archéologiques Equilles             | 13510  | EGUILLES          | 0,5j / mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques Marseilles           | 13002  | MARSEILLE         | 1j / mois      |
| Centre de Recherches Archéologiques Montauban            | 82000  | MONTAUBAN         | 1j / 2 mois    |
| Direction interrégionale Méditerranée Nîmes              | 30900  | NIMES DIR         | 1j / mois      |
| Centre de Recherches Archéologiques Saint Estève         | 66240  | ST ESTEVE         | 0,5 j / mois   |
| Centre de Recherches Archéologiques St-Orens             | 31650  | ST ORENS          | 0,5j / mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques Vescoovato           | 20215  | VESCOVATO         | 0,5j / mois    |
| Auvergne Rhone Alpes                                     |        |                   |                |
| Nom Site                                                 | CP     | CODE              | Frequence      |
| Centre de Recherches Archéologiques Bron                 | 69500  | BRON DIR          | 1j / mois      |
| Centre de Clermont-Ferrand                               | 63100  | CLERMONT          | 1j / mois      |
| Centre de Recherches Archéologiques Valence              | 26901  | VALENCE           | 0,5j / mois    |
| Bourgogne Franche-Comté                                  |        |                   |                |
| Nom Site                                                 | CP     | CODE              | Fréquence      |
| Centre Archéologique Inrap de Besançon                   | 25000  | BESANCON          | 0,5j / mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques Dijon                | 21000  | DIJON CRA         | 1j / mois      |
| Direction interrégionale Grand-Est sud                   | 21000  | DIJON DIR         |                |
| Centre de Recherches Archéologiques Passy                | 89510  | PASSY             | 0,5j / mois    |
| Grand Est                                                |        |                   |                |
| Nom Site                                                 | CP     | CODE              | Frequence      |
| Centre de Recherches Archéologiques Ludres               | 54710  | LUDRES            | 0,5j / mois    |
| Direction régionale Grand-Est                            | 57063  | METZ DIR          | 1j / mois      |
| Centre de Recherches Archéologiques Reims                | 51100  | REIMS             | 1j / mois      |
| Centre de Recherches Archéologiques Châlons en Champagne | 51000  | CHALONS           | 1j / mois      |
| Centre de Recherches Archéologiques Strasbourg           | 67201  | ECKBOLSHEIM       | 1j / mois      |
| Grand Ouest                                              |        |                   |                |
| Nom Site                                                 | CP     | CODE              | Frequence      |
| Angers-Beaucouzé                                         | 49070  | ANGERS            | 0,5j / mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques Bourguébus           | 14540  | BOURGUEBUS        | 0,5j / mois    |
| Centre de documentation de Carquefou                     | 44477  | CARQUEFOU         | 2*0,5j / mois  |
| Centre de Recherches Archéologiques Cesson               | 35577  | CESSON CRA        | 1*0,5j / mois  |
| Direction Interrégionale Grand Ouest                     | 35577  | CESSON DIR        |                |
| Centre de Recherches Archéologiques Fontenay-Le-Comte    | 85200  | FONTENAY-LE-COMTE | 1j / mois      |
| Centre de Recherches Archéologiques Le Grand Quevilly    | 76120  | GRAND QUEVILLY    | 0,5j / mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques Le Mans              | 72000  | LE MANS           | 0,5 j / 2 mois |
| Haut de France                                           |        |                   |                |
| Nom site                                                 | CP     | CODE              | Fréquence      |
| Centre De Recherches Archéologiques Achicourt            | 62217  | ACHICOURT         | 0,5j / mois    |
| Direction régionale Hauts-de-France Amiens               | 80440  | GLISY DIR         | 4*0,5j / mois  |
| Centre de Recherches Archéologiques Passel               | 60400  | PASSEL            | 0,5j / mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques Soissons             | .02200 | SOISSONS          | 0,5j / mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques Villeneuve d'Ascq    | 59650  | VILLENEUVE D'ASCO | 1j / mois      |
| Centre Ile de France                                     |        |                   |                |
| Nom site                                                 | CP     | CODE              | Frequence      |
| Centre de Recherches Archéologiques Croissy-Beaubourg    | 77183  | CROISSY           | 0,5j / mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques La Courneuve         | 93120  | LA COURNEUVE      | 4*0,5j / mois  |
| Centre de Recherches Archéologiques Pantin               | 93692  | PANTIN CRA        | 0,5 / mois     |
| Direction interrégionale Centre-Ile-de-France - Pantin   | 93692  | PANTIN DIR        |                |
| Centre de Recherches Archéologiques St-Cyr-En-Val        | 45590  | ST CYR            | 1j / mois      |
| Centre de Recherches Archéologiques Tours                | 37100  | TOURS             | 0,5j / mois    |
| Centre de Recherches Archéologiques Chartres             | 28000  | CHARTRES          | 1j / mois      |

## **ANNEXE 3**

### **ARCHITECTURE RÉSEAU**

L'architecture informatique de l'Inrap est de type centralisée avec l'ensemble des serveurs de production situés sur le site de Paris. Tous les sites de l'Inrap sont reliés au siège parisien par une liaison VPN IP sous-traitée à un opérateur de télécommunications.

On distingue plusieurs catégories de sites :

- Le siège de l'Inrap et le site de secours sont reliés par des liaisons de type fibre optique d'un débit de 100 Mbits/s
- Les directions interrégionales et les centres archéologiques sont reliés par des liaisons de type fibre optique d'un débit généralement compris entre 20 et 1000 Mbits/s,
- Les chantiers archéologiques ne sont pas reliés au réseau Inrap, à l'exception de chantiers de longue durée pour lesquels des solutions temporaires peuvent être mises en place (routeur 4G, bornes wifi,...).
- Les agents bénéficient de comptes VPN pour accéder au réseau de l'Inrap depuis l'extérieur. Plus de la moitié bénéficie d'un abonnement 4G leur permettant une connexion via leur smartphone.

Le réseau est utilisé par l'ensemble des utilisateurs et pour l'ensemble des flux:

- Accès Internet
- Messagerie
- Partage de fichiers
- Flux applicatifs concernant essentiellement le siège et les directions interrégionales.
- Visio conférence

Il est filtré par des firewalls situés au siège.

### **Infrastructure serveurs**

Les serveurs applicatifs sont situés à la fois dans les locaux de la direction des systèmes d'information au siège de l'Inrap mais aussi pour certains hébergés à l'extérieur via nos différents partenaires.

Une salle serveur de secours est en place dans un des centres régionaux de l'Inrap

Des serveurs de fichiers existent dans chacune des 8 directions interrégionales et dans tous les centres de l'Inrap via des NAS.

Les postes de l'Inrap font partie d'un domaine Active Directory géré depuis le siège.